

# Portale per la pubblicazione delle Offerte (PO)

6<sup>a</sup> riunione CTC

8 maggio 2019

Dr.ssa Marta Chicca  
Direttore

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

# Agenda

- 100 Approvazione verbale della 5a riunione del CTC
- 100 Illustrazione dei nuovi sviluppi del Portale Offerte
- 100 Segnalazioni da parte dei membri del CTC sul contenuto e/o l'utilizzo del Portale Offerte
- 100 Domande e chiarimenti



# APPROVAZIONE VERBALE

# PIANO DI LAVORO

# Piano di lavoro

## 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

4° incontro: 25 giugno 2018

5° incontro: 24 ottobre 2018

6° incontro: maggio 2019

*Proposta 7° incontro* : ottobre/novembre 2019



# Dove ci eravamo lasciati?

## **A LUGLIO 2018 – FASE I**

- pubblicazione di tutte le offerte PLACET, fisse e variabili, energia elettrica e gas naturale
- TrovaOfferte (TO) ancora attivo (clienti domestici)

## **A SETTEMBRE 2018 – FASE II**

- *integrazione progressiva nel PO di tutte le offerte presenti nel TO*  
*+ pubblicazione volontaria di altre offerte*
- *chiusura del TO*



## **A DICEMBRE 2018 – FASE III**

- *tutte le offerte rivolte alla generalità dei clienti*

# Qualche numero sul Portale

OFFERTE PLACET+ MERCATO LIBERO con calcolo spesa	TIPOLOGIA CLIENTE	N.
energia elettrica	Cliente domestico	972
	Cliente non domestico	838
	<i>Sub-totale</i>	<i>1810</i>
gas naturale	Cliente domestico	766
	Cliente non domestico	655
	Condominio	451
	<i>Sub-totale</i>	<i>1872</i>
<b><i>Totale complessivo</i></b>		<b>3682</b>

# Qualche numero sul Portale

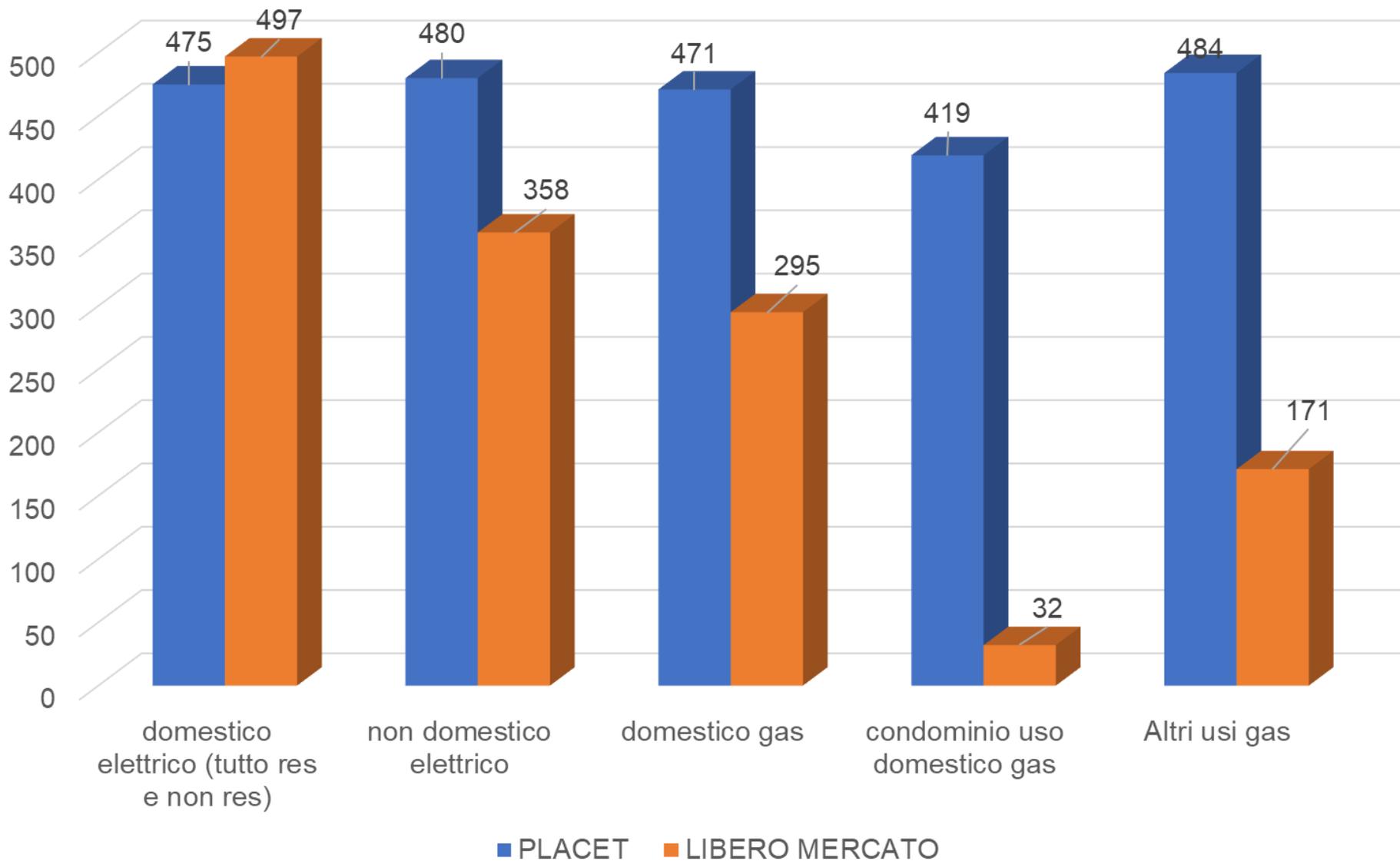
OFFERTE PLACET+ MERCATO LIBERO con calcolo spesa	TIPOLOGIA CLIENTE	N.
energia elettrica	Cliente domestico	972
	Cliente non domestico	510
	<b>Sub-totale</b>	<b>1482</b>
gas	Cliente domestico	766
	Cliente non domestico	655
	Condominio	451
	<b>Sub-totale</b>	<b>1872</b>
<b>Totale complessivo</b>		<b>3682</b>

**Numero Offerte senza il calcolo della spesa: 200**

# Qualche numero sul Portale



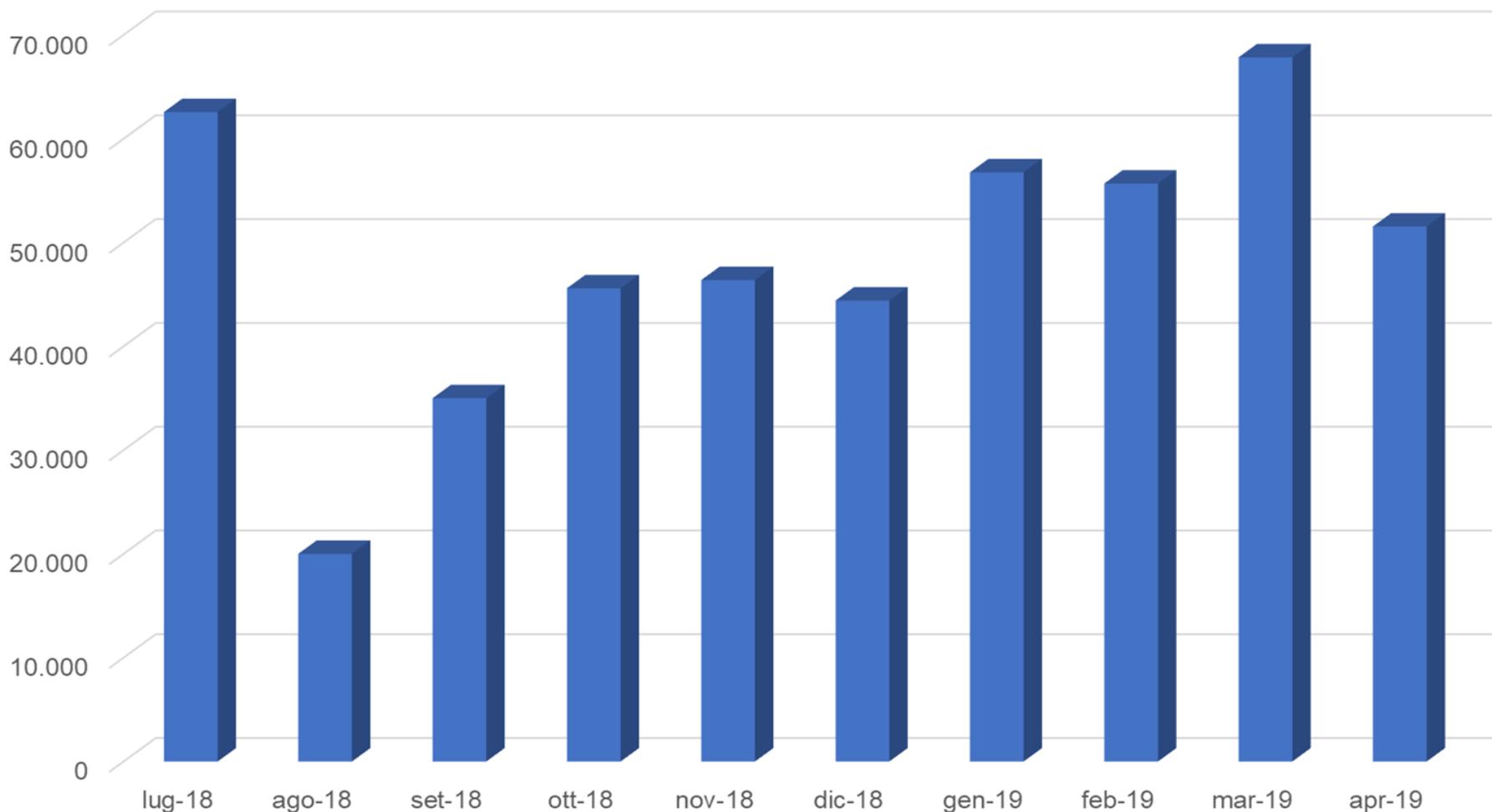
## NUMERO DI OFFERTE ATTIVE PER TIPOLOGIA E SETTORE AL 30 APRILE 2019



# Qualche numero sul Portale

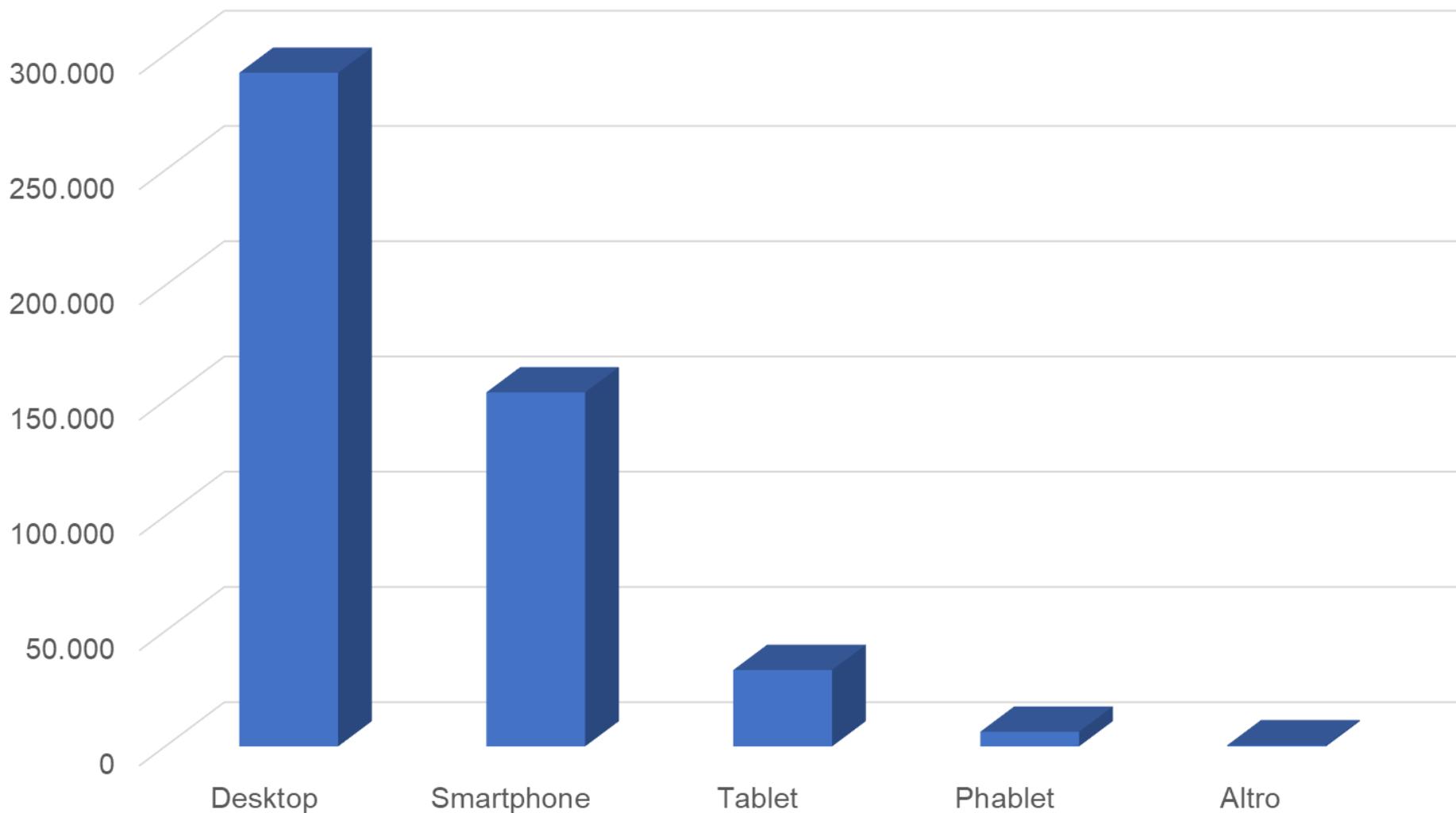
Totale accessi dal 1 luglio 2019 al 30 aprile 2019: 485.805

## TOTALE ACCESSI MENSILI AL PO DAL 1 LUGLIO 2018 AL 30 APRILE 2019



# Qualche numero sul Portale

**DETTAGLIO VISITE PER DISPOSITIVO DAL 1 LUGLIO 2018  
AL 30 APRILE 2019**



# Qualche numero sul Portale

Livello di servizio	Valore obiettivo	Livello di servizio risultante	Esito	Numero di misure	Misure significative per il calcolo
Disponibilità del servizio	99,90%	99,98%		43.836	43.836
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina (entro 3")	98%	100%		646.739	646.239
Tempo di elaborazione dell'elenco offerte (entro 20")	98%	99%		135.162	134.222
Percentuale di accessi alle pagine non riusciti	≤ 1%	0,01%		811.649	88
Tempo di ripristino	98%	N.A.	-	-	-
Disponibilità accesso web al servizio di monitoring e reporting	98%	100%		43.840	43.838

# **COSA E' STATO FATTO....**

## **Da dicembre 2018 ad Aprile 2019**



# Attività in corso

- ∞ Affinamento del Regolamento di funzionamento del PO
- ∞ Ulteriore sviluppo delle funzionalità del PO
- ∞ Monitoraggio delle offerte pubblicate sul PO da parte di ARERA ed AU



# Delibera 85/2019/R/com

## Affinamenti del Regolamento di funzionamento del PO

- ∞ **Modifica modalità di rappresentazione della spesa dei servizi di tutela per le ricerche effettuate per i clienti domestici**, come richiesto dalle Associazioni loro rappresentative:
  - con visualizzazione in cima all'elenco dei risultati di ricerca sia delle offerte fisse che delle offerte variabili
  
- ∞ **Conferma dell'attuale modalità di visualizzazione della spesa dei servizi di tutela per le ricerche effettuate per i clienti non domestici**, come richiesto da una Associazione loro rappresentativa
  - esclusivamente nell'elenco dei risultati di ricerca delle offerte variabili ordinata in base al valore di spesa
  
- ∞ **Messa a disposizione degli operatori degli indici forward** per il calcolo della spesa annua delle offerte variabili anche per poterne verificare il corretto uso per la stima di tale spesa

# Ulteriore sviluppo funzionalità PO

**Proseguono i lavori di affinamento delle funzionalità del PO a favore sia degli operatori che degli utenti**



Continua analisi delle offerte pubblicate nel PO per permettere il calcolo della spesa annua stimata di un numero crescente di offerte

- In corso di sviluppo nuovi algoritmi di calcolo della spesa per le offerte con strutture di prezzo sempre più complesse (ad es. offerte con sconto applicato per meno di un anno)
- In corso di sviluppo una nuova versione del tracciato (in consultazione fino al 31 maggio 2019) per agevolare gli operatori nel caricamento delle offerte e nella verifica di errori
- In corso di predisposizione FAQ/chiarimenti per l'utente del PO (ad es. sulla contabilizzazione degli sconti nella spesa annua delle offerte)

# Ulteriore sviluppo funzionalità PO

Proseguono i lavori di affinamento delle funzionalità del PO a favore sia degli operatori che degli utenti



Offerte senza il calcolo della spesa al 31/12/2018

180

di cui offerte rese simulabili per il calcolo della spesa al 30/04/2019

60

- In corso di sviluppo nuovi algoritmi di calcolo della spesa per le offerte con strutture di prezzo sempre più complesse (ad es. offerte con sconto applicato per meno di un anno)
- In corso di sviluppo una nuova versione del tracciato (in consultazione fino al 31 maggio 2019) per agevolare gli operatori nel caricamento delle offerte e nella verifica di errori
- In corso di predisposizione FAQ/chiarimenti per l'utente del PO (ad es. sulla contabilizzazione degli sconti nella spesa annua delle offerte)

# Attività di monitoraggio...

Sono attualmente in corso attività di monitoraggio sulle offerte pubblicate nel PO che dovranno evolversi in funzione delle esigenze di controllo che si manifesteranno nel tempo



# Azioni di monitoraggio da parte di ARERA

- ∞ Monitoraggio siti *internet* dei principali operatori con la collaborazione dello Sportello per il Consumatore per verifica offerte PLACET
- ∞ Monitoraggio su un campione delle prime offerte di mercato libero e PLACET visualizzate sul PO per verifica del rispetto della regolazione
- ∞ Monitoraggio inadempienze PLACET, con relativi solleciti
- ∞ Analisi istanze e segnalazioni su comportamenti venditori



# Azioni di monitoraggio da parte di AU

- ∞ Controllo giornaliero su un campione di offerte pubblicate sul PO
- ∞ Periodiche segnalazioni agli operatori su errori di caricamento delle offerte e/o anomalie delle offerte ai fini della loro verifica e correzione
- ∞ In caso di mancato riscontro da parte degli operatori, segnalazione ad ARERA
- ∞ Periodiche verifiche degli algoritmi di calcolo della spesa delle offerte

# SEGNALAZIONI PERVENUTE



**ARERA**  
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Quesiti/richieste pervenute -1

- po **Innalzamento dei livelli di controllo sulle informazioni relative alle offerte caricate sul PO** al fine di prevenire errori materiali e/o strumentali di caricamento
- po Predisposizione di **strumenti di gestione e prevenzione di errori** degli operatori come un **manuale delle diverse tipologie di errori riscontrati** dagli operatori oppure uno strumento per la condivisione delle varie evidenze (es. **FAQ/Chat**)



# Interventi già in atto ...

- po Attuale attività di controllo delle offerte sia in fase di caricamento sul SII che successivamente alla loro pubblicazione sul PO
- po Periodici incontri di formazione con gli operatori e le Associazioni loro rappresentative

# Interventi in programma...

- ∞ In corso di realizzazione ulteriori procedure di monitoraggio delle offerte del PO, al fine di ampliare il campione osservato e monitorare l'andamento dei prezzi, i tempi di aggiornamento e la correttezza nella compilazione delle offerte
- ∞ In corso di predisposizione le FAQ sugli errori più frequenti compiuti dagli operatori
- ∞ Prossimo aggiornamento del tracciato per il caricamento delle offerte con inserzione di ulteriori sezioni esplicative delle modalità di compilazione
- ∞ Incontri di formazione per operatori per spiegare nuovo tracciato
- ∞ Collaborazione con altri soggetti istituzionali per monitoraggio di eventuali errori strumentali di caricamento delle offerte sul PO



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

# Quesiti/richieste pervenute -2

## Aspetti tecnici

- ∞ Richieste specifiche di affinamento dei processi di caricamento e pubblicazione delle offerte sul PO



# Interventi in programma ...

- ∞ Le segnalazioni pervenute sugli aspetti tecnici saranno affrontate nell'ambito della consultazione sul nuovo tracciato per il caricamento delle offerte sul PO così da soddisfare le richieste sollevate

<https://siiportale.acquirenteunico.it/avvio-consultazione-aggiornamento-st-offerte-mercato-retail>

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia ARERA:  
Tel. 0265565608  
mail: [mercati-retail@arera.it](mailto:mercati-retail@arera.it)