

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
763/2017/R/COM**

***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 la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale
16 novembre 2017***

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico con deliberazione 30 agosto 2017, 610/2017/R/com per la formulazione di disposizioni circa la realizzazione e la gestione da parte del Gestore del SII di un portale informatico per la raccolta e la pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato retail che gli operatori della vendita sono tenuti a trasmettere per la loro pubblicazione, secondo le disposizioni di cui all'articolo 1, comma 61 della legge 124/17.

Il procedimento in parola si inserisce, inoltre, nel percorso di riforma delineato nell'obiettivo strategico OS10 - Aumento della concorrenza nel mercato, a sua volta parte della linea strategica "Più concorrenza nei mercati retail, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva" contenuta nel Quadro Strategico dell'Autorità per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro e non oltre l'11 dicembre 2017**.*

Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.

**Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:
Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico
Direzione mercati *retail* e tutele dei consumatori di energia**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.351/608
fax 02.655.65.265
e-mail: mercati-retail@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it**

INDICE

1	INTRODUZIONE	4
2	ELEMENTI DI CONTESTO	6
	CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO DI RIFERIMENTO	6
	CONTESTO EUROPEO	10
3	ORIENTAMENTI GENERALI	13
	SOGGETTI INTERESSATI	14
	OFFERTE CONTENUTE NEL PORTALE	15
4	ORIENTAMENTI SPECIFICI RELATIVI ALL'INTERFACCIA.....	17
	ACCESSO AL PORTALE	17
	CONTENUTI E UTILIZZO DEL PORTALE.....	18
5	ORIENTAMENTI SPECIFICI RELATIVI ALLA FASE DI <i>INPUT</i>	28
	INSERIMENTO DELLE OFFERTE.....	28
	CALCOLO DELLA SPESA.....	30

1 INTRODUZIONE

- 1.1 Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) con deliberazione 30 agosto 2017, 610/2017/R/com, per la formulazione di disposizioni circa la realizzazione e la gestione da parte del Gestore del SII (di seguito: Gestore) di un portale informatico per la raccolta e la pubblicazione in modalità *open data* delle offerte vigenti sul mercato *retail* (di seguito: Portale), che gli operatori della vendita sono tenuti a trasmettere per la loro pubblicazione, in ottemperanza alle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17), entrata in vigore il 29 agosto 2017.
- 1.2 Il procedimento in parola si inserisce, peraltro, nel percorso di riforma delineato nell'obiettivo strategico OS10 - Aumento della concorrenza nel mercato, a sua volta parte della linea strategica "Più concorrenza nei mercati *retail*, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva" contenuta nel Quadro Strategico per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A.
- 1.3 La realizzazione del Portale intende fornire ai clienti finali domestici, alle imprese connesse in bassa tensione e alle imprese con consumi annui non superiori a 200.000 Smc (di seguito: clienti di piccola dimensione) uno strumento informativo in grado di aiutarli nella comparazione delle offerte presenti sul mercato, promuovendo la capacitazione dei clienti ad operare scelte consapevoli grazie a una maggiore comprensione delle diverse offerte commerciali. Tale strumento costituisce un intervento a supporto dell'ulteriore sviluppo del mercato *retail* e risulta tanto più utile in vista della fine del c.d. controllo di prezzo nei servizi di tutela di energia elettrica e di gas naturale nei mercati *retail*, che, ai sensi della legge 124/17, avrà luogo all'1 luglio 2019. Dopo tale data le forniture di energia elettrica e gas naturale avverranno nell'ambito del mercato libero¹; pertanto in futuro sarà sempre più necessario che il cliente sia messo nelle condizioni di compiere una scelta informata sulla base della conoscenza delle offerte di energia elettrica e di gas naturale.
- 1.4 Attualmente sono già presenti sul *web* strumenti e portali di confronto delle offerte. Dal punto di vista dei clienti finali, la messa a disposizione del Portale di

¹ In tale scenario, la garanzia della continuità della fornitura per i clienti che non avranno un venditore sul mercato libero sarà comunque assicurata dai servizi di ultima istanza, vale a dire servizi di carattere temporaneo, atti a fornire il cliente finale per il tempo necessario a che il medesimo trovi un fornitore nel mercato libero.

cui alla presente consultazione comporterà dei vantaggi in termini di terzietà e indipendenza dello strumento, dal momento che il Gestore afferisce a una società pubblica, Acquirente unico, che non ha interessi e condizionamenti nei riguardi degli operatori della vendita. Il Portale, inoltre, prevedrà la partecipazione obbligatoria di tutti i venditori, anche con riferimento ai clienti non domestici, per i quali, ad oggi, gli strumenti pubblicamente consultabili sono più limitati. Un ulteriore vantaggio connesso al Portale, infine, risiederà nella presenza del Comitato tecnico consultivo di cui al paragrafo 2.2 (di seguito: Comitato) quale soggetto istituzionalmente individuato per farsi portavoce nel tempo di ulteriori esigenze che dovessero emergere (in termini di funzionalità, comprensibilità, ecc.) per garantirne l'efficace funzionamento.

- 1.5 È comunque bene precisare fin da ora che, pur nel continuo e assoluto sforzo affinché la costruzione e gli sviluppi del Portale siano tesi a garantire la massima comparabilità delle offerte da parte del cliente finale, il confronto di prodotti potenzialmente molto diversi tra loro, per caratteristiche ed evoluzione attesa dei prezzi, non renderà del tutto confrontabili le offerte, ad esempio per quanto riguarda la comparazione tra prodotti fissi e variabili. In generale, la scelta del cliente resterà in ultima analisi guidata da valutazioni del medesimo e le esigenze dei singoli clienti dovranno essere considerate per permettere la migliore selezione delle offerte disponibili, anche tenuto conto delle preferenze dei singoli clienti. In questo senso, il Portale sarà tanto più efficace come strumento di capacitazione, quanto più sarà in grado – anche in modo dinamico – di tenere conto delle esigenze espresse dal singolo cliente finale. Inoltre, sarà fondamentale che la sua esistenza sia pubblicizzata al fine di garantirne il massimo utilizzo possibile. Occorre però osservare che, pur essendo accessibile a tutti, la natura stessa dello strumento lo renderà più facilmente utilizzabile da parte dei soggetti maggiormente abituati all'uso di strumenti telematici.
- 1.6 Oggetto del presente documento per la consultazione è la definizione di criteri generali circa le caratteristiche e le funzionalità del Portale con particolare riferimento alle modalità di gestione del medesimo da parte del Gestore e dei venditori (fase di *input*) e alle possibilità di utilizzo e di navigazione da parte dei clienti finali (interfaccia). Non sono invece oggetto di trattazione le specifiche tecniche per la sua realizzazione in quanto esse risultano essere di competenza del Gestore e potranno essere definite, previa consultazione da parte del medesimo Gestore, solo a valle del provvedimento connesso al presente documento.
- 1.7 Il presente documento per la consultazione è così strutturato:

- a) il capitolo 2 illustra gli elementi di contesto relativi al quadro normativo e regolatorio di riferimento e alle indicazioni, derivanti dal contesto europeo, relative agli strumenti di comparabilità delle offerte;
- b) il capitolo 3 riporta gli orientamenti generali dell’Autorità in relazione alla realizzazione del Portale;
- c) il capitolo 4 illustra gli orientamenti specifici relativi all’interfaccia;
- d) il capitolo 5 illustra gli orientamenti specifici relativi alla fase di *input*.

2 ELEMENTI DI CONTESTO

Contesto normativo e regolatorio di riferimento

- 2.1 Come ricordato, l’azione dell’Autorità si contestualizza nell’ambito delle previsioni di cui all’articolo 1, comma 61 della legge 124/17 che prevede che *“Al fine di garantire la piena confrontabilità delle offerte e la loro evidenza pubblica, l’Autorità dispone, con proprio provvedimento, la realizzazione e la gestione, da parte del gestore del Sistema informatico integrato [...], entro cinque mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, di un apposito portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, con particolare riferimento alle utenze domestiche, alle imprese connesse in bassa tensione e alle imprese con consumi annui non superiori a 200.000 standard metri cubi (Smc). Gli operatori della vendita di energia elettrica o gas sul mercato italiano sono tenuti a trasmettere tali offerte per la loro pubblicazione nel portale.”*.
- 2.2 Il medesimo comma prevede che *“Presso l’Autorità è costituito un comitato tecnico consultivo con funzioni di raccordo ed emersione delle istanze dei diversi portatori di interesse sui contenuti inseriti nel portale informatico. Del comitato tecnico fanno parte un rappresentante dell’Autorità, un rappresentante del Ministero dello sviluppo economico, un rappresentante dell’Autorità garante della concorrenza e del mercato, un rappresentante designato d’intesa tra loro dalle organizzazioni maggiormente rappresentative dei consumatori non domestici, un rappresentante designato d’intesa tra loro dagli operatori di mercato e un rappresentante del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti.”*.
- 2.3 Infine, la legge 124/17 prevede che il Portale debba essere realizzato *“nell’ambito delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente e*

comunque senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica” (articolo 1, comma 61) e che l’Autorità stabilisca “le modalità di copertura dei costi sostenuti, utilizzando in via prioritaria le risorse derivanti dai proventi delle sanzioni da essa irrogate” (articolo 1, comma 64).

- 2.4 In relazione al Comitato istituito dalla legge 124/17, l’Autorità ne ha convocato il primo incontro in data 5 ottobre 2017, con l’obiettivo di illustrare il piano delle attività e permettere l’emersione delle prime istanze o delle tematiche di interesse. In esito a tale incontro è stato chiesto ai rappresentanti di fornire i propri contributi in forma scritta entro il 24 ottobre 2017. Il presente documento per la consultazione sviluppa pertanto gli orientamenti dell’Autorità in relazione al Portale tenendo altresì conto di quanto emerso in esito al primo incontro del Comitato. Un secondo incontro del Comitato ha avuto luogo il 13 novembre 2017. Per maggiori informazioni sul Comitato e le sue attività si rimanda alla sezione informativa a tal fine dedicata sul sito internet dell’Autorità <https://www.autorita.energia.it/it/ctc.htm>.
- 2.5 All’interno del percorso che l’Autorità ha da tempo intrapreso al fine di sviluppare strumenti mirati ad accrescere la trasparenza delle informazioni sulle condizioni contrattuali ed economiche contenute nelle offerte commerciali a disposizione dei clienti di piccole dimensioni, nonché a stimolarne la partecipazione al mercato, il Portale intende rappresentare un ulteriore strumento di comparabilità delle offerte e di capacitazione dei medesimi clienti.
- 2.6 Al riguardo, fin dal 2008 l’Autorità ha istituito il TrovaOfferte, un motore di ricerca disponibile sul sito internet dell’Autorità che permette il confronto delle offerte di energia elettrica, di gas naturale e congiunte per i clienti domestici. La partecipazione da parte dei venditori è facoltativa, ma nel caso in cui vi aderiscano, essi si impegnano a comunicare tutte le offerte presenti nel loro portafoglio di prodotti. Al momento risultano partecipare al TrovaOfferte i principali operatori nazionali e qualche operatore di minori dimensioni². La consultazione del TrovaOfferte permette di ottenere, sulla base delle caratteristiche di consumo del cliente e del luogo di fornitura, una lista delle offerte commerciali disponibili con l’indicazione della relativa spesa annua (al lordo delle imposte) e degli eventuali sconti previsti e permette altresì di comparare tale spesa rispetto alla spesa prevista nei servizi di tutela di prezzo. Sia per le offerte di mercato libero che per le condizioni di tutela, la spesa annua è calcolata sulla base dei prezzi in vigore nel momento in cui ha luogo la consultazione del motore di ricerca.

² Al 30 ottobre 2017, risultavano accreditate al TrovaOfferte 29 imprese di vendita.

- 2.7 Sebbene negli anni il TrovaOfferte abbia raggiunto una buona visibilità (nel periodo gennaio-ottobre 2017 è stata registrata una media di oltre 1.000 sessioni di ricerca giornaliera), l'implementazione del Portale di cui alla legge 124/17 permetterà di superare alcuni limiti connessi a tale strumento, in ragione, da un lato, della possibilità di utilizzare soluzioni informatiche più moderne e aggiornate, e, dall'altro, di implementare, come già sopra ricordato, uno strumento di comparazione a partecipazione obbligatoria dei venditori ed esteso a una platea più ampia di clienti finali, includendo anche i clienti non domestici di piccole dimensioni.
- 2.8 Ancora in tema di confrontabilità, con riferimento ai clienti domestici, il Codice di condotta commerciale³ prevede che il venditore, in occasione della proposta di un'offerta di contratto e in ogni caso prima della conclusione del medesimo, consegna al cliente, tra l'altro, una Scheda di confrontabilità della spesa redatta ai sensi del medesimo Codice. Tale scheda costituisce una sintesi delle condizioni dell'offerta e reca altresì un confronto, per profili di consumo standard individuati dall'Autorità, della spesa annua che il cliente sosterebbe concludendo il contratto proposto e della spesa connessa ai servizi di tutela. Come già per il TrovaOfferte, il confronto è effettuato calcolando la spesa annua sulla base dei prezzi in vigore nel momento in cui è effettuata la proposta.
- 2.9 Più recentemente, l'Autorità ha introdotto ulteriori misure atte a migliorare la comparabilità e la capacità di confronto del cliente finale nell'ambito del mercato libero. Gli interventi adottati, anche alla luce delle evidenze emerse dal monitoraggio dei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale⁴, hanno riguardato anche i clienti non domestici di piccole dimensioni. Nell'ambito delle proprie attività di monitoraggio l'Autorità ha, infatti, riscontrato come i clienti non domestici di piccole dimensioni mostrino una maggiore dinamicità nel mercato, in termini, ad esempio, di tassi di *switching*, ma al contempo ha ritenuto che tali clienti necessitino comunque di adeguati strumenti per rafforzare una condizione di capacitazione, di per sé migliore rispetto ai clienti domestici.
- 2.10 Nell'ambito dei predetti interventi l'Autorità ha istituito⁵, per i clienti del settore dell'energia elettrica riforniti in maggior tutela, la *Tutela SIMILE*, che costituisce un ambiente di negoziazione sorvegliato cui i clienti possono accedere volontariamente e sottoscrivere un contratto di mercato libero con fornitori

³ Approvato con deliberazione ARG/com 104/10 e s.m.i.

⁴ Si vedano al riguardo il "Monitoraggio *retail*. Rapporto annuale 2012 e 2013" (Rapporto 5 febbraio 2015, 42/2015/I/com) e il "Monitoraggio *retail*. Rapporto annuale 2014 e 2015" (Rapporto 16 marzo 2017, 168/2017/I/com).

⁵ Deliberazione 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel.

ammessi, in possesso di predeterminati requisiti. La *Tutela SIMILE* ha avuto avvio a gennaio 2017 e la sottoscrizione del relativo contratto potrà avvenire fino al mese di giugno 2018 attraverso un portale a tal fine dedicato, creato e gestito da Acquirente unico (www.portaletutelasimile.it).

- 2.11 Il contratto di *Tutela SIMILE* prevede condizioni contrattuali omogenee tra i diversi fornitori ammessi e condizioni economiche pari a quelle del servizio di maggior tutela, a meno di uno sconto da applicare *una tantum* liberamente definito da ciascun fornitore, e ha durata di un anno non rinnovabile. L'omogeneità delle condizioni contrattuali tra i diversi venditori e l'applicazione del medesimo prezzo di maggior tutela, a meno del suddetto sconto, mira a rendere facilmente comparabili tra loro le offerte di *Tutela SIMILE* e a offrire ai clienti finali di maggior tutela uno strumento di avvicinamento al mercato libero.
- 2.12 Ancora al fine di accrescere la trasparenza e la confrontabilità delle offerte, l'Autorità ha introdotto⁶, a far data dall'1 gennaio 2018, le c.d. offerte PLACET, vale a dire offerte di mercato libero che ogni venditore è obbligato a inserire nel proprio portafoglio di offerte rivolte ai clienti di piccole dimensioni. Le offerte PLACET, articolate in un'offerta a prezzo fisso e in una a prezzo variabile, sono relative sia all'energia elettrica che al gas naturale e prevedono:
- a) la fornitura della sola materia prima, senza la possibilità di prevedere servizi o prodotti aggiuntivi;
 - b) le medesime condizioni contrattuali per tutti i venditori;
 - c) una struttura predefinita dall'Autorità dei prezzi, mentre i livelli di prezzo sono liberamente definiti da ciascun venditore.
- 2.13 Le caratteristiche sopra riportate rendono le offerte PLACET, differenziate solo nel livello di prezzo, altamente e semplicemente confrontabili tra loro e, al contempo, consentono al cliente la valorizzazione di un prodotto che si potrebbe definire "base" in quanto inclusivo della sola *commodity*⁷.
- 2.14 In relazione alle offerte PLACET, si rileva peraltro come l'intervento adottato dall'Autorità risulti pienamente corrispondente alle previsioni della legge 124/17 che, all'articolo 1, commi 62 e 63, prevede che "*Decorsi sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, gli operatori della vendita di energia elettrica o gas sul mercato italiano forniscono almeno una proposta di offerta di fornitura di energia elettrica o gas a prezzo variabile per le utenze domestiche e*

⁶ Deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/com.

⁷ L'inclusione delle offerte PLACET nel Portale rafforzerà peraltro i benefici per il cliente in termini di comparabilità delle medesime.

non domestiche connesse in bassa tensione e per le utenze con consumi annui non superiori a 200.000 Smc e almeno una a prezzo fisso per le utenze domestiche e non domestiche connesse in bassa tensione e per le utenze con consumi annui non superiori a 200.000 Smc” e che al riguardo l’Autorità “definisce le modalità per ottemperare agli obblighi di cui al comma 62, stabilendo l’insieme di informazioni minime, almeno pari alle clausole essenziali del contratto, come disposte dal Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, e i requisiti che gli operatori devono rispettare al fine di garantire la confrontabilità delle offerte e la loro omogeneità”.

2.15 Da ultimo, ulteriori interventi hanno riguardato il completamento della regolazione relativa alle clausole inderogabili delle condizioni contrattuali che tutti i contratti di mercato libero devono contenere⁸. La definizione di un *set* minimo di clausole che, anche nel mercato libero, non possono essere derogate mira a garantire una rafforzata tutela contrattuale ai clienti di piccole dimensioni. Tali clausole rendono pertanto maggiormente omogenee le offerte di mercato libero in relazione a quegli aspetti per i quali i clienti mostrano di avere minore potere contrattuale, facilitando in ultima analisi la comprensione e la comparazione delle offerte.

Contesto europeo

2.16 La tematica relativa alla confrontabilità delle offerte e allo sviluppo di adeguati strumenti di comparazione *online* assume particolare rilievo anche a livello europeo.

2.17 Già nel 2012 il CEER⁹ ha individuato delle linee guida¹⁰ relative alle caratteristiche che gli strumenti di comparazione *online* dovrebbero soddisfare, siano essi strumenti gestiti da soggetti privati o pubblici, come nel caso del Portale oggetto della presente consultazione. In dettaglio, il CEER ha formalizzato 14 raccomandazioni tra cui quelle relative alle seguenti tematiche:

- a) indipendenza dello strumento di comparazione dagli operatori della vendita, in modo da fornire al cliente una rappresentazione imparziale delle offerte; a

⁸ Si tratta in particolare del TIF e della deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/com.

⁹ Il CEER (*Council of European Energy Regulators*) è l’associazione europea dei regolatori nazionali finalizzata alla promozione della cooperazione e dello scambio di *best practice* per facilitare la creazione del mercato unico europeo dell’energia.

¹⁰ *Guidelines of good practice on price comparison tools*, CEER, July 2012, REF. C12-CEM-54-03.

tal fine può essere prevista l'istituzione di uno strumento di comparazione gestito da un soggetto pubblico¹¹;

- b) trasparenza relativa alle modalità di funzionamento, di finanziamento e alla proprietà dello strumento di comparazione;
- c) esaustività, intesa come la possibilità per il cliente di visualizzare tutti i prodotti presenti ed eventualmente filtrare i risultati in base alle proprie preferenze;
- d) chiarezza e comprensibilità, prevedendo che l'*output* primario mostri la spesa e che essa sia indicata in maniera chiara, inclusiva di eventuali sconti, e specificando che, laddove siano presenti stime, ad esempio fatte in base a consumi storici o simulati, ciò sia comunicato al cliente; inoltre le caratteristiche principali dei prodotti dovrebbero essere visualizzabili già al primo livello di ricerca, distinguendo ad esempio tra offerte a prezzo fisso e variabile; infine lo strumento di comparazione dovrebbe offrire informazioni anche in merito ai servizi o prodotti aggiuntivi;
- e) correttezza e accuratezza delle informazioni di prezzo anche in relazione agli aggiornamenti periodici delle medesime;
- f) fruibilità, anche prevedendo una funzionalità in grado di calcolare il consumo stimato del cliente;
- g) accessibilità, in termini di assenza di barriere all'utilizzo e di possibilità di avere a disposizione, gratuitamente o a costo contenuto, una modalità di utilizzo dello strumento alternativa alla consultazione *online*;
- h) empowerment dei clienti, da soddisfare sia tramite promozione dello strumento di comparazione, sia tramite la possibilità per il cliente di consultare informazioni generali riguardanti il funzionamento del mercato presentate in maniera chiara.

2.18 Rispetto alle predette raccomandazioni il CEER nel 2016 ha avviato un processo di revisione delle stesse¹², tuttora in corso, al fine di valutare, da un lato, la necessità di un loro aggiornamento e migliore specificazione e, dall'altro, eventuali sviluppi futuri che tengano conto dell'evoluzione attesa del mercato

¹¹ Nel caso di gestione da parte di un soggetto privato, possono essere previsti schemi di *self-regulation* dei comparatori, sotto il monitoraggio di un'autorità a tal fine preposta, oppure, se non sufficienti, potrebbero essere introdotte misure di accreditamento volontario o di vera e propria regolazione.

¹² *Guidelines of good practice on comparison tools in the new energy market design*, CEER, November 2016, REF. C16-CEM-95-03.

retail. Rientrano tra questi le tematiche relative ai prodotti che saranno disponibili una volta completata la messa in servizio dei misuratori 2G, alla possibilità di usare i dati storici del cliente per il calcolo del confronto e per l'individuazione della migliore offerta, allo sviluppo di servizi aggiuntivi di carattere innovativo, all'utilizzo di *device* differenti per l'accesso agli strumenti di comparazione, alle eventuali offerte relative anche al *demand side response* o ai *prosumer*, alle offerte connesse ai *collective switching*.

- 2.19 Gli orientamenti illustrati dal CEER nell'ambito del predetto processo di revisione tengono altresì conto dei *key principles* della Commissione Europea¹³ relativi in generale agli strumenti di comparazione, ormai sempre più diffusi in molti settori commerciali. Tali *key principles* sono stati elaborati ai fini di garantire il rispetto, da parte degli strumenti di comparazione, delle norme contenute nella Direttiva relativa alle pratiche commerciali scorrette e di promuovere ulteriormente la trasparenza e la fruibilità degli strumenti di comparazione.
- 2.20 La stessa Commissione Europea, nel 2015¹⁴, con specifico riferimento al mercato dell'energia, nell'individuare il quadro delle iniziative a livello europeo per la realizzazione di un nuovo modello di mercato, ha incluso l'obiettivo di garantire che tutti i consumatori abbiano accesso ad almeno uno strumento di confronto indipendente e verificato per valutare il loro attuale contratto di fornitura rispetto alle offerte disponibili sul mercato, manifestando l'intenzione di collaborare con le autorità nazionali di regolazione per l'elaborazione di criteri di trasparenza e affidabilità degli strumenti di confronto delle offerte nei mercati finali dell'energia.
- 2.21 Al momento presente, indicazioni relative alla confrontabilità delle offerte e allo sviluppo di adeguati strumenti di comparazione *online* sono contenute nella Proposta di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica. La proposta, in particolare, al momento prevede che gli Stati membri assicurino che i consumatori abbiano accesso gratuitamente ad almeno uno strumento di confronto delle offerte dei fornitori. Sono poi indicati i criteri che gli strumenti di confronto devono soddisfare, per cui essi devono:
- a) essere funzionalmente indipendenti e assicurare che i fornitori ricevano pari trattamento nei risultati delle ricerche;

¹³ *European Commission, Key Principles for Comparison Tools, May 2016.*

¹⁴ *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - Delivering a New Deal for Energy Consumers, COM(2015) 339.*

- b) indicare chiaramente il proprietario e la persona fisica o giuridica che li gestisce;
- c) definire i criteri chiari e oggettivi su cui si basa il confronto;
- d) usare un linguaggio semplice e privo di ambiguità;
- e) fornire informazioni corrette e aggiornate e indicare la data dell'ultimo aggiornamento;
- f) comprendere una gamma quanto più possibile completa di offerte di energia elettrica che copra una parte significativa del mercato e, se le informazioni presentate non forniscono un quadro completo del mercato, una chiara indicazione in tal senso prima di mostrare i risultati;
- g) fornire una procedura efficace per segnalare le informazioni errate sulle offerte pubblicate.

2.22 Ai fini della realizzazione del Portale di cui al presente documento per la consultazione, è intenzione dell'Autorità adottare un approccio coerente con le linee guida del CEER, che peraltro risulta del tutto in linea con le indicazioni attualmente contenute nella Proposta di Direttiva sopra richiamata.

3 ORIENTAMENTI GENERALI

- 3.1 Il presente capitolo illustra gli orientamenti generali dell'Autorità in relazione alla realizzazione del Portale.
- 3.2 Come già accennato, concettualmente, la realizzazione del Portale può essere distinta tra fase di *input*, che ricomprende tutti gli aspetti relativi alla raccolta e all'inserimento delle offerte e dei dati di *input* necessari alla comparabilità delle offerte medesime, e l'interfaccia pubblica del Portale, ivi incluse le modalità per la sua consultazione.
- 3.3 Elemento ponte tra le due fasi è l'algoritmo di calcolo e di rappresentazione delle offerte, la cui realizzazione, sviluppo e manutenzione nel tempo sono in capo al Gestore. Tale algoritmo dovrà essere definito in modo tale da garantire il corretto calcolo e la rappresentazione della spesa complessiva (comprensiva delle imposte) secondo criteri che saranno illustrati nel capitolo 5, e dovrà essere sufficientemente flessibile da permettere adattamenti del calcolo anche in funzione dell'introduzione di tipologie di offerta innovative.

Soggetti interessati

- 3.4 I soggetti coinvolti nella fase di *input* sono:
- a) il Gestore che, ai sensi della legge 124/17, ha il compito di sviluppare e gestire il Portale garantendo tra l'altro elevati standard di sicurezza informatica; egli è responsabile anche dello sviluppo dell'algoritmo di calcolo;
 - b) i venditori, che, ai sensi della legge 124/17, hanno l'obbligo di comunicare le proprie offerte al Gestore; essi sono identificati come le controparti commerciali registrate al SII¹⁵.
- 3.5 Coerentemente con quanto previsto dalla legge 124/17, il Portale dovrà essere realizzato in modalità *open data*, secondo i principi di accesso, utilizzo e partecipazione che caratterizzano tale modalità.
- 3.6 Dal punto di vista dell'interfaccia, i soggetti coinvolti sono tutti i potenziali utilizzatori del Portale, *in primis* i clienti finali di piccole dimensioni e tutti i potenziali soggetti interessati alla consultazione anche per diverse finalità (di seguito: utenti o clienti).
- 3.7 È intenzione dell'Autorità individuare, eventualmente con il supporto del Comitato, i livelli prestazionali minimi che il Gestore, in quanto soggetto responsabile dello sviluppo e della gestione del Portale, sarà tenuto a rispettare, prevedendo eventualmente opportuni meccanismi incentivanti per garantirne il rispetto nel tempo. Rientrano in tale ambito i livelli di sicurezza informatica, accessibilità ed interfaccia del Portale, sviluppo e manutenzione dell'algoritmo di calcolo. Il Gestore avrà inoltre l'obbligo di mantenere traccia, in un apposito *database*, dei dati e delle informazioni relative alle offerte inserite nel tempo dai venditori (anche nel caso in cui le stesse non siano più proposte ai clienti e pertanto non siano visualizzabili nei risultati di ricerca).
- 3.8 Parimenti saranno coinvolti, ciascuno per le parti di propria competenza, l'Autorità e il Comitato.

¹⁵ Ai fini del buon funzionamento del Portale, risulta di particolare rilevanza la corretta partecipazione dei venditori, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 124/17. In tale ottica, l'Autorità valuta che ciò debba costituire un requisito per la permanenza a pieno titolo del venditore all'interno dell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica, istituito presso il Ministero dello sviluppo economico su proposta dell'Autorità ai sensi della richiamata legge 124/17 e che un simile requisito debba altresì essere valutato in relazione all'aggiornamento dell'elenco dei venditori di gas naturale (si veda al riguardo la deliberazione 16 novembre 2017, 762/2017/I/eel).

- 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.*

Offerte contenute nel Portale

- 3.9 I venditori dovranno comunicare al Portale tutte le offerte rivolte ai clienti di piccola dimensione, identificati secondo il perimetro indicato nella legge 124/17 e richiamati al paragrafo 1.3. Quantomeno in una prima fase di sviluppo del Portale, si intendono escludere ulteriori offerte, ad esempio quelle rivolte ai c.d. *prosumer* e ai gruppi di acquisto. Ferma restando infatti la necessità di una valutazione dell'attuale diffusione di tali offerte, la loro eventuale inclusione dovrebbe tenere conto delle rispettive specificità.
- 3.10 Con particolare riferimento ai gruppi di acquisto, ai sensi dell'articolo 1, comma 65 della legge 124/17, l'Autorità è tenuta all'adozione di linee guida per la promozione di offerte commerciali di energia elettrica e di gas a favore dei medesimi *“con particolare riferimento alla confrontabilità, alla trasparenza e alla pubblicazione delle offerte, nonché alla realizzazione di piattaforme informatiche tese a facilitare l'aggregazione dei piccoli consumatori.”*.
- 3.11 Con la deliberazione 610/2017/R/com è stato avviato un apposito procedimento volto alla definizione delle predette linee guida, all'interno del quale è intenzione dell'Autorità tenere conto, per quanto possibile, delle previsioni adottate in relazione ai singoli clienti finali e valutare la possibilità che la realizzazione delle piattaforme informatiche tese a facilitare l'aggregazione dei clienti finali avvenga in maniera coerente con gli altri strumenti di confrontabilità previsti dalla legge 124/17, nel caso specifico il Portale, e con l'evoluzione del quadro normativo nazionale ed europeo. Ulteriori approfondimenti al riguardo saranno condotti nell'ambito del predetto procedimento; tuttavia è bene osservare fin da ora che, sebbene da un lato possa ritenersi utile che il cliente che utilizza il Portale possa essere informato anche delle offerte relative ai gruppi di acquisto in aggiunta alle normali offerte di mercato, dall'altro lato tali iniziative tendenzialmente rispondono ad esigenze diverse e in alcuni casi non sono disponibili per tutti i clienti, ma sono riservate soltanto a soggetti che vi hanno preventivamente aderito.

- 3.12 Ancora con riferimento alle offerte oggetto di pubblicazione nel Portale, l’Autorità è orientata a escludere dalla pubblicazione le offerte riservate a particolari sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti, si pensi ad esempio alle offerte rivolte ai dipendenti del venditore o del gruppo societario del medesimo.
- 3.13 Inoltre, l’Autorità è orientata a prevedere che dovranno essere escluse dal Portale le offerte le cui condizioni economiche sono puntualmente e dettagliatamente concordate con il singolo cliente. Ciò risulta di particolare rilevanza per i clienti non domestici.
- 3.14 In generale, infine, occorre valutare l’opportunità di inserire o meno nel Portale offerte dedicate a clienti, domestici e non, in possesso di particolari caratteristiche, ad esempio soci di determinate associazioni, clienti di uno specifico *partner* commerciale – banca, supermercato, eccetera. In particolare, qualora si valutasse opportuno il loro inserimento, dovrebbero essere individuate le modalità per garantirne una chiara rappresentazione al cliente. Qualora poi un’offerta simile costituisse una variante di un’offerta indirizzata alla generalità dei clienti (offerta principale), essa potrebbe alternativamente essere inserita nel Portale in maniera distinta dall’offerta principale, e quindi comparire nell’elenco dei risultati della ricerca in maniera a sé stante, oppure potrebbe essere data indicazione, nell’ambito della pagina di dettaglio dell’offerta principale, delle ulteriori condizioni previste per particolari gruppi di clienti, senza quindi che tale caratterizzazione appaia nell’elenco dei risultati.

- | |
|--|
| <p><i>Q3. Si ritiene correttamente delineato il perimetro delle offerte che dovranno essere inserite nel Portale? Se no, per quali motivi?</i></p> |
| <p><i>Q4. Come si ritiene debbano essere identificate le offerte rivolte a sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti da escludere dalla pubblicazione nel Portale?</i></p> |
| <p><i>Q5. Si ritiene corretto prevedere l’esclusione delle offerte le cui condizioni economiche sono puntualmente e dettagliatamente concordate con il singolo cliente?</i></p> |
| <p><i>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?</i></p> |

4 ORIENTAMENTI SPECIFICI RELATIVI ALL'INTERFACCIA

- 4.1 Il documento illustra innanzitutto gli orientamenti relativi all'interfaccia. Essa costituisce la parte focale del Portale, per cui la definizione dei contenuti e delle specifiche relative a questa fase condiziona a sua volta i contenuti della fase di *input*, che saranno illustrati nel successivo capitolo 5.

Accesso al Portale

- 4.2 Il Portale sarà consultabile utilizzando la più ampia gamma di dispositivi, anche mobili, che hanno accesso ad internet, attraverso i principali *browser*. È orientamento dell'Autorità prevedere anche lo sviluppo, da parte del Gestore, di una specifica applicazione per l'utilizzo da dispositivi mobili (*smartphone* e *tablet*).
- 4.3 L'interfaccia del Portale per il cliente finale dovrà essere ideata in modo da risultare semplice ed intuitiva e da garantire una classificazione e una organizzazione delle informazioni massimamente fruibili da parte degli utenti. In tale ambito dovrà essere attentamente valutata l'adozione di soluzioni grafiche e interattive che possano guidare l'utente nel percorso di consultazione, in modo da aiutarlo a individuare ed esprimere le proprie esigenze e a configurare le proprie scelte di base in modo tale da permettergli di individuare le offerte maggiormente rispondenti alle sue preferenze. Ciò potrà, peraltro, portare anche ad evoluzioni successive dell'interfaccia del Portale, anche eventualmente prevedendo lo sviluppo di un'interfaccia alternativa, al fine di rendere lo strumento sempre più aderente alle preferenze del singolo cliente.
- 4.4 L'accesso da parte degli utenti non prevedrà alcuna forma di registrazione; ciò permetterà, tra l'altro, che possa essere consultato anche da un utente senza una fornitura attiva. È intenzione dell'Autorità prevedere che il Portale sia sviluppato in modo tale che, a tendere, il calcolo della stima della spesa possa anche avvenire sulla base dei dati di misura effettivi del singolo cliente finale. Ciò sarà reso possibile attraverso una interazione tra il Portale e il SII e richiederà necessariamente una forma di identificazione per l'accesso del cliente finale ai propri dati di consumo. Tale funzionalità dovrà essere valutata sia in relazione allo sviluppo tecnologico dei nuovi strumenti messi a disposizione dalla trasformazione digitale, che alla necessaria garanzia di tutela dei dati personali

degli utenti¹⁶. Uno sviluppo in tal senso renderà potenzialmente più semplice e accurata la consultazione del Portale da parte del cliente, dal momento che per il calcolo verrebbero utilizzati i suoi dati di consumo storici. In questo secondo scenario, rimarrà comunque facoltà dell'utente decidere di consultare il Portale anche senza effettuare l'identificazione.

- 4.5 In coerenza con le indicazioni provenienti dal contesto europeo (si veda al riguardo il capitolo 2), è intenzione dell'Autorità valutare la possibilità che lo Sportello per il consumatore di energia, istituito presso l'Acquirente unico, offra, oltre a un servizio gratuito di assistenza telefonica nella consultazione del Portale¹⁷ finalizzato a chiarire ai clienti le modalità di utilizzo del Portale, almeno una modalità di utilizzo dello strumento alternativa alla consultazione *online* (ad esempio, prevedendo che lo Sportello fornisca i risultati della consultazione anche via posta o fax). A tal fine, il cliente potrebbe essere messo a conoscenza delle offerte pubblicate nel Portale, telefonando al numero dello Sportello e fornendo all'operatore gli elementi informativi di cui al paragrafo 4.9.

- 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?*

Contenuti e utilizzo del Portale

- 4.6 A livello generale, l'utilizzo del Portale dovrà essere facilitato dalla presenza di istruzioni per il corretto utilizzo. In particolare, dovranno essere presenti:
- a) una o più pagine dedicate alla spiegazione, eventualmente anche in modalità interattiva, delle modalità di utilizzo del Portale e di comprensione dei risultati;
 - b) brevi messaggi di istruzione durante tutto il percorso di interrogazione del Portale;
 - c) una o più pagine informative relative al mercato *retail* nel suo complesso;
 - d) informazioni circa la terzietà del Gestore e le modalità di finanziamento del Portale.

¹⁶ Tali funzionalità saranno rese disponibili inizialmente con riferimento al settore elettrico e successivamente saranno valutate anche in relazione al settore del gas naturale.

¹⁷ Analogo servizio è già oggi disponibile per il TrovaOfferte.

- 4.7 Sulla base delle informazioni richieste all'utente, il Portale permetterà di visualizzare un elenco di offerte, a ciascuna delle quali sarà associato un *set* minimo di informazioni e specifiche sezioni di approfondimento in una pagina di dettaglio, secondo le modalità di seguito indicate.
- 4.8 Al momento dell'accesso, il cliente indicherà che tipo di consultazione intende effettuare, distinguendo tra:
- a) tipo di fornitura: energia elettrica, gas naturale o *dual fuel*¹⁸;
 - b) tipologia di cliente: cliente domestico, cliente non domestico e, per il solo gas naturale, condomini.
- 4.9 Ai fini della consultazione sarà inoltre richiesto di indicare¹⁹:
- a) il comune in cui è localizzata la fornitura, per permettere la selezione di offerte effettivamente disponibili in una data zona, nonché per il corretto calcolo della spesa tenendo conto delle eventuali componenti di costo differenziate a livello territoriale;
 - b) il livello di prelievo annuo: per l'energia elettrica esso dovrà essere eventualmente distinto in fasce orarie secondo quanto indicato al paragrafo 5.14;
 - c) per l'energia elettrica: la potenza impegnata, con indicazione, nel caso di clienti domestici, del fatto che la fornitura sia o meno per abitazione di residenza;
 - d) per i clienti non domestici del gas naturale: destinazione d'uso del gas (civile o industriale).
- 4.10 Con riferimento alla precedente lettera b), si ricorda che ai sensi della disciplina relativa ai contenuti minimi dei documenti di fatturazione (Bolletta 2.0), l'informazione relativa al prelievo annuo è presente in tutte le fatture inviate ai clienti, indipendentemente dal mercato di appartenenza; inoltre, almeno una volta l'anno, tale informazione deve altresì essere fornita con un dettaglio mensile. Ad ogni modo, per i clienti domestici che non avessero la disponibilità di informazioni sul proprio dato di prelievo annuo, sarà comunque disponibile uno strumento di stima del medesimo a partire da semplici informazioni di utilizzo

¹⁸ Coerentemente con il Codice di condotta commerciale, per *dual fuel* si intende la fornitura congiunta di energia elettrica e di gas naturale, esso comprende le offerte in cui almeno una delle due forniture presenti condizioni contrattuali ed economiche diverse da quelle previste da altre offerte di fornitura commercializzate singolarmente dal medesimo esercente.

¹⁹ In caso di accesso del cliente mediante identificazione (paragrafo 4.4) il cliente dovrà inserire unicamente le informazioni non disponibili a sistema.

dell'energia elettrica e del gas naturale (ad esempio: numero di persone presenti in casa, apparecchi utilizzati, tipologia d'uso del gas naturale, ore di utilizzo oppure profili di consumo predefiniti in funzione di una stima dei consumi tipici ad esempio dei nuclei familiari numerosi, di persone sole, eccetera). Tale funzionalità, sebbene rappresenti un ulteriore elemento di stima nell'ambito della consultazione del Portale, può rivelarsi utile nei casi, ad esempio, di nuove attivazioni per le quali il cliente non ha ancora a disposizione una informazione sul proprio prelievo storico.

- 4.11 Con riferimento al precedente paragrafo 4.9, lettera d), l'indicazione della tipologia d'uso è rilevante, ai fini fiscali, per i soli clienti non domestici²⁰, per i quali, al fine di semplificare la consultazione del Portale, potrebbe essere valutata l'opportunità di non richiedere tale dato ai fini del calcolo, ma di prevedere che esso avvenga sempre con riferimento alla destinazione d'uso industriale, dando al contempo al cliente indicazione dell'ipotesi adottata.
- 4.12 Al fine di elaborare l'elenco delle offerte cui accede, ciascun cliente finale verrà supportato, anche attraverso modalità interattive, nella eventuale selezione dei filtri di cui al successivo paragrafo 4.29. Al fine di meglio intercettare le preferenze del cliente, è intenzione prevedere che egli debba fin da subito indicare il tipo di prezzo – fisso o variabile – tra cui effettuare una ricerca. Qualora non operi alcuna scelta, il Portale effettuerà il calcolo della spesa per tutte le offerte disponibili e il cliente potrà comunque procedere a selezionare un determinato tipo di prezzo in un momento successivo.
- 4.13 Per offerte a prezzo fisso si intendono tutte le offerte che prevedono un valore costante all'interno di un determinato periodo, almeno pari ad un anno, del prezzo pagato complessivamente dal cliente finale o di una parte del medesimo, ad esempio la componente a copertura del costo di acquisto dell'energia o del gas naturale.
- 4.14 Per offerte a prezzo variabile si intendono tutte le offerte per le quali una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima:
- a) subiscono variazioni automatiche risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto secondo una formula con *input* oggettivi e senza alcuna discrezionalità; oppure
 - b) sono determinate nella misura prevista per i servizi di tutela definiti dall'Autorità, eventualmente prevedendo uno sconto rispetto ai medesimi.

²⁰ La tipologia d'uso del gas per i clienti domestici è in ogni caso civile.

- 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?*

4.15 Per quanto attiene al *set* minimo di informazioni relativo all'elenco delle offerte, esse saranno individuate secondo la denominazione commerciale scelta dal venditore. Accanto a ciascuna offerta saranno indicati il nome del venditore e alcune informazioni di base relative all'offerta.

4.16 In particolare, le informazioni di base dovranno essere individuate in relazione alle principali esigenze conoscitive degli utenti del Portale. A tal fine l'Autorità è orientata a prevedere che tali informazioni di base includano, almeno, l'indicazione della presenza di sconti e/o di servizi e prodotti aggiuntivi.

4.17 Le offerte così individuate saranno ordinate per livelli crescenti di spesa annua, inclusiva delle imposte. Come meglio spiegato al capitolo 5 (cfr. paragrafo 5.11) per il calcolo verrà considerato un livello di imposte "normale", vale a dire non inclusivo di eventuali esenzioni spettanti a specifiche categorie di clienti (ciò con particolare riferimento ai clienti non domestici) e di questa assunzione verrà data indicazione in coerenza a quanto indicato al paragrafo 4.6; inoltre, con specifico

riferimento ai clienti domestici, non verrà visualizzato l'eventuale *bonus* sociale cui il cliente può avere diritto. Nel caso di offerte *dual fuel*, la separata evidenza del livello della spesa per l'energia elettrica e per il gas naturale sarà visualizzabile nella pagina di dettaglio, mentre l'ordinamento crescente nell'elenco dei risultati verrà effettuato in funzione della spesa totale per le due *commodity*.

- 4.18 A tendere, è intenzione dell'Autorità valutare la possibilità e l'opportunità che il Portale possa fornire al cliente finale che lo desideri anche il confronto con la spesa relativa al contratto di fornitura in essere sottoscritto dal medesimo. Per ragioni di semplicità, tale orientamento sarebbe limitato ai soli clienti domestici. Dal punto di vista della possibilità, perché questo avvenga, il cliente dovrebbe inserire i dati dell'offerta al momento sottoscritta, tuttavia ciò potrebbe risultare estremamente difficile per il cliente, che potrebbe non riuscire a reperire tutte le informazioni di dettaglio per il calcolo. Per questo motivo l'Autorità intende valutare modalità informative per la messa a disposizione del cliente finale delle informazioni da inserire nel Portale per operare il suddetto confronto. Alternativamente occorrerebbe valutare se l'informazione relativa all'offerta sottoscritta dal singolo cliente possa essere resa disponibile in altro modo, ad esempio prevedendo che, dal momento della sua entrata in operatività, il Portale conservi lo storico delle offerte inserite e renda disponibile al cliente la possibilità di indicare il proprio contratto, al momento della consultazione del Portale²¹.
- 4.19 Con riferimento all'opportunità di tale confronto, occorre segnalare i potenziali limiti connessi a prodotti con durate diverse: si pensi ad esempio al caso in cui il confronto avvenga tra il contratto in scadenza del cliente e una nuova offerta, o al caso in cui al cliente sono, in quel momento, applicate condizioni economiche frutto di una rinegoziazione avvenuta con il venditore e potenzialmente non disponibili nel Portale²². Un altro potenziale limite potrebbe derivare qualora si adottasse per il calcolo della spesa relativa alle offerte pubblicate nel Portale il ricorso a prezzi *forward*, come dettagliato nel capitolo 5.

<p><i>Q16. Si ritiene corretto mostrare all'utente la stima della spesa annua connessa a ciascuna offerta?</i></p>
--

²¹ Tale soluzione dovrebbe prevedere che il cliente indichi anche la data di attivazione dell'offerta, al fine di permettere la comparazione con il prezzo effettivamente sottoscritto dal cliente.

²² È il caso in cui la rinegoziazione preveda condizioni particolari che non risultano applicate a nuovi clienti e quindi non comunicate al Portale.

- 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?*

4.20 In prima applicazione, stante anche l'elevato numero di clienti che è ancora servito nei servizi di tutela dell'energia elettrica e del gas naturale, è intenzione dell'Autorità prevedere, come già oggi, che in una sezione separata dal resto dei risultati, compaia anche la spesa corrispondente ai servizi di tutela, laddove il cliente ne abbia diritto, accompagnata dalla specificazione che si tratta di un prezzo variabile la cui applicazione comunque cesserà dall'1 luglio 2019 come disposto dalla legge 124/17. Con specifico riferimento ai clienti non domestici, nel caso dell'energia elettrica, sarà presente una apposita informativa specificante il fatto che tale servizio è riservato ai clienti con meno di 50 dipendenti e un fatturato/totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro, nel caso del gas naturale non sarà invece presente il calcolo della spesa nel servizio di tutela, dal momento che tali clienti non hanno diritto al servizio.

4.21 In un'ottica di promozione della comparabilità delle offerte disponibili, l'Autorità intende altresì valutare le modalità di visualizzazione e di ricerca da parte degli utenti delle offerte PLACET all'interno del Portale. Ciò in ragione delle potenzialità di queste offerte in termini di confrontabilità e del fatto che esse possono costituire per il cliente finale il riferimento di prezzo della sola *commodity*. In particolare, a tale tipologia di offerte potrebbe essere data specifica evidenza ad esempio con una (o più) delle seguenti modalità:

- a) inserendo nella pagina dei risultati un filtro che permetta la visualizzazione delle sole offerte PLACET (distinte tra fisse e variabili);
- b) inserendo, accanto a ciascuna offerta del singolo operatore, un *link* diretto alle offerte PLACET del medesimo e al corrispondente livello di spesa.

- 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?

- 4.22 Come detto al paragrafo 4.16, al valore della spesa dovranno poi essere affiancate informazioni relative alla presenza di sconti e/o di servizi e prodotti aggiuntivi.
- 4.23 In relazione agli sconti, le modalità della loro visualizzazione/rappresentazione saranno definite in funzione della natura dei medesimi. In particolare, si ritiene che gli sconti possano essere classificati come:
- a) sconti singoli, previsti cioè una sola volta nell'arco della durata contrattuale;
 - b) sconti ricorrenti, vale a dire previsti più volte e con regolarità nell'arco della durata contrattuale (anche in maniera variabile su diversi periodi).
- 4.24 Gli sconti di cui al precedente punto possono poi essere condizionati o meno al verificarsi di un determinato evento (ad esempio alla permanenza minima del cliente).
- 4.25 Ai fini della visualizzazione degli sconti si intende prevedere che, in caso di offerte che prevedono sconti ricorrenti e non condizionati rispetto a un elemento di prezzo predefinito²³, tali sconti saranno automaticamente calcolati nell'importo della spesa, dandone contemporanea informazione al cliente. Analogamente, anche gli sconti singoli non condizionati saranno inclusi nel calcolo della spesa e in questo caso dovrà essere data indicazione al cliente del fatto che essi non sono destinati a ripetersi nel corso del rapporto contrattuale (ad esempio lo sconto di benvenuto).
- 4.26 Inoltre, tutti gli sconti previsti da una offerta dovranno essere adeguatamente descritti nella pagina di dettaglio dell'offerta, in particolare dovranno essere fornite chiare indicazioni qualora lo sconto sia condizionato ad un evento (sottoscrizione di un contratto anche per un'altra *commodity*, partecipazione a concorsi/programmi fedeltà, permanenza minima del cliente) (si veda successivo paragrafo 4.35).
- 4.27 In relazione ad eventuali servizi o prodotti accessori è orientamento dell'Autorità prevedere che nella pagina dei risultati compaia solo l'indicazione sintetica della loro presenza, rimandando ad una descrizione più circostanziata nella pagina di dettaglio dell'offerta (si veda successivo paragrafo 4.35). Non si intende invece prevedere una valorizzazione economica dei medesimi in relazione alla

²³ Ad esempio, ad oggi, offerte a sconto rispetto al prezzo dei servizi di tutela.

discrezionalità che ciò comporterebbe. La rappresentazione nella pagina dei risultati, peraltro, riguarderebbe i soli servizi/prodotti aggiuntivi automaticamente ricompresi nell'offerta. Qualora invece fossero previsti servizi sottoscrivibili in maniera opzionale, essi dovranno essere indicati unicamente nella pagina di dettaglio dell'offerta specificandone, se previsto, il costo aggiuntivo.

- 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?*

- 4.28 Rispetto all'ordinamento predefinito dovrà poi essere prevista la facoltà del cliente di optare per un diverso ordinamento. I possibili ordinamenti dovranno essere individuati sulla base delle principali esigenze conoscitive degli utenti del Portale; ad esempio potrà essere previsto che le offerte siano ordinate per spesa complessiva, crescente o decrescente, calcolata in maniera comprensiva o meno degli sconti.
- 4.29 Rispetto alle modalità di selezione delle offerte, sono prefigurabili le seguenti caratteristiche in base alle quali filtrare, oltre al filtro già suggerito tra offerte fisse e offerte variabili, come indicato al paragrafo 4.12);
- a) per le offerte di energia elettrica, differenziazione o meno per fasce orarie;
 - b) presenza di sconti singoli o ricorrenti;
 - c) presenza di servizi o prodotti aggiuntivi (a pagamento o meno);
 - d) offerte di energia rinnovabile;
 - e) per le offerte a prezzo variabile, tipologia di indice utilizzato e frequenza di aggiornamento;
 - f) durata del contratto;
 - g) possibilità di sottoscrizione solo via *web*;
 - h) disponibilità della fattura elettronica;
 - i) richiesta o meno di garanzie al cliente (es. deposito cauzionale).

- 4.30 Per offerte di energia rinnovabile si intendono quelle offerte di vendita in cui l'energia elettrica che verrà venduta, in tutto o in parte, viene commercialmente definita come energia elettrica immessa in rete e prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili. Qualora la fornitura di energia rinnovabile costituisca una opzione a pagamento, essa avrebbe lo stesso trattamento dei servizi/prodotti aggiuntivi a pagamento, per cui l'opzione e i relativi costi dovranno essere indicati unicamente nella pagina di dettaglio dell'offerta e non saranno ricompresi nel calcolo della spesa annua.
- 4.31 In relazione alle offerte variabili e alla possibilità di filtrare le offerte per tipologia di indice utilizzato secondo quanto indicato al paragrafo 4.29, lettera e), potrebbero essere individuati i seguenti filtri:
- a) energia elettrica: possibilità di filtrare le offerte variabili rispetto al prezzo del servizio di maggior tutela, le offerte variabili che prevedono l'applicazione del valore del PUN o di un prezzo calcolato secondo un indice ad esso connesso, altre offerte;
 - b) gas naturale: possibilità di filtrare le offerte variabili rispetto al prezzo del servizio di tutela, le offerte variabili che prevedono l'applicazione del valore del gas al PSV, le offerte variabili che prevedono l'applicazione del valore del gas al TTF, o di un prezzo calcolato secondo un indice ad essi connesso, altre offerte.
- 4.32 I filtri fornirebbero una prima informazione delle modalità di indicizzazione del prezzo, fermo restando che maggiori elementi di dettaglio della formula di indicizzazione adottata dovranno essere riportati nella pagina di dettaglio dell'offerta.
- 4.33 Con riferimento alle offerte fisse, potrebbero essere inseriti filtri relativi al periodo in cui il prezzo rimane fisso (ad esempio 12, 24 mesi o periodi più lunghi).
- 4.34 Infine, dovrà essere previsto che l'utente possa limitare la visualizzazione dei risultati ad uno o più operatori di sua scelta. Ulteriori filtri potranno poi essere individuati anche a valle delle attività del Comitato.
- 4.35 Come già anticipato, per ciascuna offerta dovrà essere poi resa disponibile una pagina di dettaglio in cui il cliente potrà prendere visione di:
- a) una descrizione sintetica dell'offerta;
 - b) il dettaglio delle voci di spesa annua, in particolare distinguendo tra: (1) spesa per la materia energia/gas naturale, (2) spesa per il trasporto e la gestione del contatore, (3) spesa per oneri di sistema e (4) imposte e tasse,

con distinta indicazione degli importi corrisposti in misura proporzionale all'energia consumata (€Smc o €kWh) e degli importi fissi (€PDR o €POD e €kW);

- c) la descrizione di tutti gli eventuali costi aggiuntivi previsti dall'offerta (ad esempio contributi di attivazione o corrispettivi richiesti in caso di specifiche prestazioni);
- d) la descrizione di eventuali condizioni limitative dell'offerta (es. tipologia di misuratore installato, oppure condizioni limitative relative all'ottenimento di sconti, etc.);
- e) validità temporale dell'offerta;
- f) descrizione degli sconti previsti dall'offerta;
- g) nel caso di offerte variabili, gli elementi informativi di cui al paragrafo 5.8;
- h) descrizione dei servizi e dei prodotti aggiuntivi, con indicazione degli eventuali corrispettivi richiesti;
- i) eventuale indicazione del fatto che sia disponibile un'opzione di energia rinnovabile, con indicazione degli eventuali corrispettivi richiesti;
- j) recapiti commerciali del venditore;
- k) materiale contrattuale (opzionale);
- l) *link* al sito del venditore e/o al materiale contrattuale (opzionale).

4.36 Inoltre, si intende prevedere una apposita sezione in cui il cliente possa prendere visione di tutti i corrispettivi unitari previsti dal contratto, eventualmente distinti tra quota energia, quota fissa e, per il settore elettrico, quota potenza, con indicazione esplicita delle componenti applicate in maniera passante o meno. Quanto sopra potrebbe peraltro garantire una maggiore conoscenza e comprensione dei corrispettivi previsti da ciascun contratto.

- 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?*

5 ORIENTAMENTI SPECIFICI RELATIVI ALLA FASE DI *INPUT*

Inserimento delle offerte

- 5.1 In relazione alla fase di *input*, è orientamento dell’Autorità mutuare l’esperienza del TrovaOfferte per quanto attiene le modalità di inserimento delle offerte. In particolare, esso avverrà a cura e sotto la responsabilità di ciascun venditore, secondo specifiche tecniche definite dal Gestore. Il venditore dovrà provvedere all’inserimento delle offerte contestualmente alla loro messa in commercio; sarà ancora responsabilità del venditore l’aggiornamento delle offerte presenti in portafoglio o di elementi e caratteristiche delle stesse, in contemporanea con le tempistiche di entrata in vigore delle predette modifiche. Le specifiche tecniche predisposte dal Gestore conterranno le modalità per il caricamento di tutti i dati e le informazioni funzionali alla creazione dei contenuti del Portale già illustrati nel capitolo 4.
- 5.2 Ai fini del caricamento delle offerte, il venditore dovrà indicare per ciascuna offerta:
- a) il settore di riferimento: energia elettrica, gas naturale o *dual fuel*;
 - b) la tipologia di cliente cui è destinata l’offerta: domestico, non domestico, condominio gas;
 - c) il tipo di offerta: a prezzo fisso o a prezzo variabile – dando al contempo separata evidenza delle offerte PLACET;
 - d) l’ambito territoriale in cui tale offerta è disponibile.
- 5.3 Come già accennato, sarà infine responsabilità del Gestore lo sviluppo di un algoritmo sufficientemente flessibile di calcolo della spesa, in grado di permettere il corretto computo per le diverse tipologie di offerta.
- 5.4 Per quanto attiene alle condizioni economiche delle offerte, in analogia a quanto avviene oggi con il TrovaOfferte, è orientamento dell’Autorità prevedere che:
- a) il Gestore inserisca le componenti relative al trasporto e gestione del contatore, agli oneri di sistema, alle imposte e tasse; inoltre transitoriamente, fino alla data del loro superamento previsto dalla legge 124/17, il Gestore inserirà e aggiornerà anche le condizioni dei servizi di maggior tutela dell’energia elettrica e di tutela del gas naturale, che, come illustrato nel capitolo 4, saranno visibili tra i risultati della ricerca in maniera separata;

- b) ciascun venditore inserisca le altre componenti di prezzo non già ricomprese nella precedente lettera a).
- 5.5 In particolare, al momento dell'inserimento dell'offerta sarà data possibilità al venditore di indicare, ad esempio mediante un semplice *flag*, l'applicazione delle componenti passanti così come inserite dal Gestore ovvero di inserire i valori eventualmente previsti dalla propria offerta. Una possibilità del tutto analoga sarà poi prevista nel caso in cui l'offerta preveda corrispettivi definiti per i servizi di tutela (ad esempio i corrispettivi relativi ai servizi di commercializzazione *PCV* e *QVD*).
- 5.6 In relazione all'energia elettrica, inizialmente potranno essere inseriti solo i prezzi non differenziati per fasce e i prezzi articolati secondo le fasce orarie previste dal TIV. Eventuali offerte che prevedono prezzi orari o per fasce orarie diverse da quelle previste dal TIV saranno inserite nel Portale coerentemente con gli sviluppi del medesimo che permetteranno l'utilizzo per il calcolo della spesa dei dati di consumo storici dei clienti (si veda paragrafo 4.4). Inoltre, per quanto riguarda i clienti non domestici, si propone che non siano presi in considerazione, ai fini del calcolo della spesa, eventuali corrispettivi per l'energia reattiva, prevedendo tuttavia che il cliente venga comunque informato delle circostanze della loro applicazione.
- 5.7 In relazione ai contenuti della pagina di dettaglio relativa alla singola offerta le informazioni di cui al paragrafo 4.35 dovranno essere predisposte dal singolo venditore secondo le modalità definite dal Gestore e utilizzando un linguaggio trasparente e comprensibile per il cliente finale. Inoltre tutte le informazioni comunicate ai fini della pubblicazione nel Portale dovranno rispettare la normativa vigente, inclusa la normativa relativa alle pratiche commerciali scorrette e alla pubblicità ingannevole.
- 5.8 Per le offerte a prezzo variabile, il venditore sarà anche tenuto ad inserire:
- a) una descrizione dell'indice;
 - b) i valori storici dell'indice negli ultimi 12 mesi, che verranno rappresentati agli utenti del Portale in forma grafica.
- 5.9 In nessun caso sarà possibile l'inserimento di messaggi pubblicitari relativi a beni e/o servizi che esulano dalle offerte di energia elettrica e gas naturale.
- 5.10 Per quanto concerne le informazioni relative al dettaglio della spesa di cui al paragrafo 4.35, lettera b), nel caso di offerte *all inclusive*, tali informazioni saranno calcolate in maniera convenzionale dal Gestore assumendo ai fini del

calcolo delle voci (2), (3) e (4) i corrispettivi definiti dall’Autorità e determinando convenzionalmente la voce (1) come differenza tra la spesa complessiva e le precedenti voci.

- 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?*

Calcolo della spesa

- 5.11 Il Gestore avrà la responsabilità di aggiornare il *database* delle componenti di prezzo di cui al precedente paragrafo 5.4, lettera a). A tal fine, si osserva che in materia di imposte e tasse, specie per i clienti non domestici, la disciplina fiscale risulta variegata in funzione del tipo di attività svolta dall’impresa e delle esenzioni o agevolazioni che possono quindi applicarsi. Per ragioni di semplicità, sia dal punto di vista amministrativo che del cliente finale, è intenzione dell’Autorità prevedere che il Portale utilizzi, ai fini del confronto, il livello di aliquota di imposte e tasse normale, senza tenere conto delle specificità applicabili al singolo caso. Con specifico riferimento al gas naturale, la normativa fiscale differenzia le aliquote in base alla destinazione d’uso del gas, distinguendo tra civile e industriale. Ai fini del calcolo della spesa nel Portale, si rimanda a quanto illustrato ai paragrafi 4.9 e 4.11).
- 5.12 Analogamente, con riferimento ai clienti domestici, come già ricordato, si intende prevedere che il Portale non calcoli la spesa comprensiva dell’eventuale *bonus* sociale cui il cliente può avere diritto; tuttavia le informazioni relative al *bonus*, ai potenziali beneficiari e alle modalità con cui ottenerlo, sarebbero contenute nelle pagine informative di cui al paragrafo 4.6, lettera c).
- 5.13 Per quanto riguarda la stima della spesa effettuata dal Portale, essa avverrà partendo dal dato di consumo annuo indicato dal cliente, o stimato ai sensi del paragrafo 4.10, dando esplicita informazione al cliente che il livello di consumo inserito può differire dal consumo effettivo futuro e che, per questo motivo, oltre che per le possibili variazioni future di prezzi e tariffe, il livello della spesa è da intendersi quale stima. In relazione alle offerte di energia elettrica, qualora le stesse siano articolate per fasce, il calcolo della spesa dovrà avvenire tenendo conto della distribuzione del consumo tra le medesime.

5.14 L'Autorità intende valutare che, nelle more dell'utilizzo dei dati di consumo storici del cliente ai sensi del paragrafo 4.4, tale calcolo avvenga sulla base di un profilo che prevede una distribuzione tra le fasce orarie convenzionale per tutti i clienti (eventualmente basata su profili di consumo standard differenziati in funzione di un *set* minimo di caratteristiche indicate dall'utente relativamente alle sue abitudini di consumo). In alternativa, dovrebbe essere previsto l'inserimento, tra le informazioni di cui al paragrafo 4.9 che il cliente deve fornire per procedere alla consultazione del Portale, del dato di consumo distinto per fasce. Si ritiene che, in una prima fase di implementazione del Portale, l'utilizzo di profili che prevedono una distribuzione tra le fasce orarie convenzionale per tutti i clienti possa comportare, almeno per i clienti domestici, una semplificazione. Tuttavia, si deve parimenti riconoscere che per i clienti non domestici, l'individuazione di un tale profilo non è di facile implementazione, in ragione dei consumi connessi ad attività potenzialmente diverse rientranti in questa categoria. Pertanto, almeno con riferimento ai clienti non domestici, potrebbe essere previsto che il cliente inserisca il dato di consumo distinto per fasce.

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?

5.15 Il Portale procederà a calcolare una stima della spesa annua, in base alle caratteristiche del cliente risultanti dalle informazioni inserite in fase di consultazione. A tal fine si osserva che l'utilizzo per il calcolo dei prezzi vigenti al momento della ricerca da parte del cliente, opzione peraltro in linea con quanto già oggi accade con il TrovaOfferte, comporta un errore connesso al fatto che le componenti di prezzo relative alla spesa per la materia energia/gas naturale - segnatamente per le offerte a prezzo variabile -, agli oneri di sistema e, in misura minore, alla spesa per il trasporto e la gestione del contatore vengono periodicamente aggiornate dal venditore o dall'Autorità²⁴.

5.16 Peraltro, questo limite concerne anche la stima di cui al paragrafo 4.20 della spesa corrispondente ai servizi di tutela, in quanto si tratta, di fatto, di contratti a prezzo variabile. In generale, quindi, in presenza di prodotti a prezzo variabile, la spesa è calcolata senza tenere conto della stagionalità dei prezzi delle *commodity* all'ingrosso. Ciò comporta che, a seconda del momento in cui il calcolo della

²⁴ Tale errore non riguarda le offerte in cui l'intero prezzo pagato dal cliente è fisso (offerte *all inclusive*).

spesa è effettuato, esso potrebbe non rappresentare la migliore stima della spesa del cliente e potrebbe pertanto distorcere ulteriormente la comparazione tra offerte fisse e variabili, a favore delle une o delle altre.

- 5.17 In merito, occorre osservare che la comparazione tra offerte fisse e variabili dovrebbe sempre avvenire previa informazione al cliente circa la diversa natura dei due prodotti che determina una differente ripartizione del rischio di prezzo tra il cliente e il venditore. Nel caso poi di una rappresentazione della spesa annua, andrebbero rafforzati gli strumenti informativi presenti nel Portale, al fine di una corretta interpretazione delle stime di spesa presentate al cliente.
- 5.18 Per poter mitigare le suddette criticità si intende valutare una metodologia di calcolo della spesa che, nel caso di offerte variabili, per la parte *commodity*, prenda a riferimento i valori *forward* dell'indice di prezzo assunto a riferimento nell'offerta (continuerebbero invece ad essere utilizzati i valori in vigore al momento della consultazione per quanto concerne il trasporto e la gestione del contatore, gli oneri di sistema e, per il settore elettrico, i corrispettivi di dispacciamento periodicamente aggiornati da Terna o indicati dal venditore, anche in ragione del fatto che, nella misura in cui esse sono applicate in maniera passante sia nelle offerte fisse che in quelle variabili, la loro variazione nel tempo ha effetto unicamente sul livello di spesa del cliente ma non sull'ordinamento delle diverse offerte in ragione di tale spesa)²⁵.
- 5.19 Ai fini del calcolo dovrebbero quindi essere individuati:
- a) i valori *forward* dell'indice da utilizzare per l'aggiornamento dei prezzi;
 - b) il profilo mensile di consumo del cliente.
- 5.20 Per quanto concerne i prezzi *forward*, è orientamento dell'Autorità definire quelli da utilizzare per il calcolo della spesa relativa alle offerte PLACET a prezzo variabile e per le offerte di tutela (sino alla loro estinzione).
- 5.21 In particolare, per quanto concerne le offerte PLACET di gas naturale e il relativo servizio di tutela, il prezzo della componente energia è definito a partire dalle quotazioni *forward* trimestrali OTC relative all'*hub* TTF, rilevate da ICIS-Heren, che costituirà quindi la fonte dati da utilizzare.
- 5.22 Le offerte PLACET di energia elettrica e il relativo servizio di maggior tutela sono invece riferite al PUN (sebbene con metodologie diverse, in quanto il prezzo

²⁵ In ipotesi di adozione della metodologia *forward* qui descritta, dovrebbe altresì essere valutata la revisione complessiva degli strumenti di comparazione a disposizione del cliente, *in primis* la scheda di confrontabilità di cui al Codice di condotta commerciale.

del servizio di maggior tutela si basa su una stima trimestrale effettuata *ex ante* dei valori del PUN nel trimestre successivo, mentre nel caso delle offerte PLACET il prezzo è definito sulla base del valore mensile consuntivo del PUN).

- 5.23 In questi casi, in assenza di un mercato organizzato (i.e. borsa) sufficientemente liquido dei prodotti a termine, e in considerazione del fatto che la maggior parte delle transazioni avvengono invece su base OTC tramite piattaforme di *brokeraggio*, si potrebbe valutare di prendere a riferimento, per le attese a termine sul PUN, le rilevazioni di una primaria Agenzia di rilevazioni prezzi, individuata da un soggetto indipendente (ad esempio, il Gestore stesso) a valle di una valutazione comparata tra le rispettive metodologie di *price assessment* utilizzate dalle suddette agenzie. Nel caso delle offerte PLACET, inoltre, dal momento che esse prevedono l'applicazione del valore consuntivo del PUN, dovrebbe eventualmente essere tenuta in considerazione la differenza tra i prezzi *forward* e i relativi prezzi effettivi: qualora si osservasse la presenza sistematica di una differenza tra i prezzi effettivi e le relative quotazioni *forward*, si potrebbe valutare di applicare un fattore di correzione, applicando alle quotazioni *forward* come sopra individuate, un fattore di correzione *backward looking*, calcolato come rapporto tra i valori effettivi registrati sui mercati a pronti nei quattro trimestri precedenti quello in cui si consulta il portale e le quotazioni *forward* dei medesimi trimestri²⁶.
- 5.24 Per quanto concerne le altre offerte del mercato libero, laddove l'indice di prezzo utilizzato nell'offerta sia lo stesso delle offerte di tutela o delle offerte PLACET a prezzo variabile, sarebbe previsto l'utilizzo per il calcolo della spesa dei riferimenti *forward* sopra individuati.
- 5.25 Nei casi in cui l'indice di prezzo utilizzato nelle offerte di mercato libero sia diverso da quello delle offerte di tutela o delle offerte PLACET a prezzo variabile, si potrebbe prendere a riferimento la quotazione *forward* dell'indice così come individuata dal venditore.
- 5.26 Per quanto riguarda il profilo mensile di consumo del cliente di cui al paragrafo 5.19, lettera b), quando saranno disponibili le funzionalità del Portale che permetteranno di utilizzare, per il calcolo della spesa, i dati di consumo effettivi storici del cliente (si veda paragrafo 4.4), il profilo mensile da utilizzare per il calcolo sarà definito sulla base delle informazioni storiche di consumo. Fino ad allora, i profili sarebbero definiti dall'Autorità e preimpostati all'interno del Portale e potrebbero essere rivisti nel caso si riscontrassero particolari esigenze in

²⁶ Potrebbe poi essere opportuno valutare che il valore del *forward* sia altresì riparametrato per fasce sulla base dei valori storici del prezzo nelle medesime.

tal senso. Essi peraltro sarebbero utilizzati anche nel caso in cui, anche a valle del predetto sviluppo relativo all'utilizzo dei dati di consumo del cliente, quest'ultimo operi una ricerca senza procedere prima all'identificazione ovvero non siano disponibili consumi storici a sistema (es. nuovo cliente).

- 5.27 In mancanza di informazioni di consumo storiche, con riferimento al mercato elettrico, si potrebbe considerare di utilizzare lo stesso profilo di consumo mensile sia per i clienti domestici sia per i clienti non domestici. Con riferimento alle offerte del mercato del gas naturale, si potrebbe differenziare il profilo di consumo, indistintamente per i clienti domestici e non domestici, in base all'uso più o meno termico del gas per tenere conto della stagionalità connessa all'eventuale uso per riscaldamento (in questo caso, sarebbe richiesto al cliente di indicare anche questa informazione tra le informazioni di cui al paragrafo 4.9 necessarie alla consultazione). In una tale ipotesi, fermo restando che la spesa relativa alle offerte variabili continuerebbe a costituire una stima e che di tale circostanza l'utente andrebbe opportunamente informato, si renderebbe possibile una comparazione migliore tra offerte fisse e variabili.

- 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?*