

**REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO DEL PORTALE OFFERTE DI CUI
ALL'ARTICOLO 1, COMMA 61 DELLA LEGGE 124/2017**

Valido dall'1 aprile 2023

**Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/COM, come integrato e modificato dalle
deliberazioni 85/2019/R/COM, 426/2020/R/COM, 135/2022/R/ COM, 374/2022/R/GAS e
100/2023/R/COM**

SOMMARIO

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
Articolo 1 Definizioni.....	4
Articolo 2 Oggetto e ambito di applicazione.....	6
TITOLO II CRITERI GENERALI PER LA REALIZZAZIONE DEL PORTALE OFFERTE	7
SEZIONE 1 OBBLIGHI DEI VENDITORI E OFFERTE OGGETTO DI PUBBLICAZIONE.....	7
Articolo 3 Obblighi dei venditori	7
Articolo 4 Effetti della pubblicazione.....	8
Articolo 5 Offerte da pubblicare nel Portale Offerte	8
Articolo 6 Classificazione delle offerte	9
SEZIONE II CONTENUTI MINIMI DEL PORTALE OFFERTE	10
Articolo 7 Caratteristiche generali del Portale Offerte	10
Articolo 8 Accesso degli utenti.....	10
Articolo 9 Informazioni richieste all'utente	11
Articolo 10 Elenco delle offerte	11
Articolo 11 Affinamento della ricerca	13
Articolo 12 Pagina di dettaglio dell'offerta	14
Articolo 13 Informazioni in modalità open data.....	16
TITOLO III CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLA SPESA ANNUA STIMATA	17
Articolo 14 Spesa annua stimata.....	17
Articolo 15 Prelievo annuo associato all'utente	17
Articolo 16 Componenti di prezzo dell'offerta	18
Articolo 17 Aggiornamento delle componenti a prezzo variabile.....	19
TITOLO IV PRINCIPI TECNICI ALLA BASE DELLA REALIZZAZIONE E DEL MANTENIMENTO DEL PORTALE OFFERTE	21
Articolo 18 Principi relativi agli standard informatici.....	21

Articolo 19	Principi di integrazione tecnica e funzionale con il SII.....	21
Articolo 20	Approccio implementativo “mobile first”	22
Articolo 21	Accessibilità	22
Articolo 22	Usabilità.....	22
Articolo 23	Layout del Portale Offerte	22
Articolo 24	Search Engine Optimisation (SEO).....	23
Articolo 25	Web analytics	23
Articolo 26	Principi di sicurezza	24
Articolo 27	Performance del Portale Offerte.....	24
Articolo 28	Principi di manutenzione ed aggiornamento continuo	25
TITOLO V MODELLO ORGANIZZATIVO E OBBLIGHI DEL GESTORE		26
Articolo 29	Modello organizzativo per la gestione del Portale Offerte.....	26
Articolo 30	Obblighi specifici in tema di gestione del Portale Offerte	26
Articolo 31	Obblighi specifici in tema di calcolo della spesa annua stimata	26
Articolo 32	Obblighi specifici in tema di miglioramento continuo del Portale Offerte 27	
Articolo 33	Obblighi specifici in tema di reportistica	27

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini dell'interpretazione del presente Allegato si applicano le seguenti definizioni:

- a) **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- b) **Codice di Amministrazione Digitale** è il decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 come successivamente modificato e integrato;
- b bis) **Codice offerta**: codice offerta composto da 32 (trentadue) caratteri di cui alla Deliberazione 135/2022/R/com
- c) **Decreto legislativo 145/07** è il decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 145 recante "Attuazione dell'articolo 14 della direttiva 2005/29/CE che modifica la direttiva 84/450/CEE sulla pubblicità ingannevole";
- d) **Decreto Ministeriale 8 luglio 2005** è il decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, come successivamente modificato e integrato;
- e) **Deliberazione 51/2018/R/com** è la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/COM;
- e bis) **Deliberazione 426/2020/R/com** è la deliberazione dell'Autorità 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com;
- e ter) **Deliberazione 135/2022/R/com** è la deliberazione dell'Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com;
- e quater) **Evoluzione automatica** è qualsiasi variazione delle condizioni economiche della fornitura già prevista e determinata nel contratto sottoscritto dal cliente finale ai sensi della deliberazione 426/2020/R/com;
- f) **Gestore** è il Gestore del SII, identificato ai sensi dell'Articolo 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124;
- g) **Offerte dual fuel** sono le offerte di somministrazione congiunta di energia elettrica e di gas naturale oggetto di un unico contratto in cui la somministrazione di una delle due *commodity* non è commercializzata distintamente alle medesime condizioni economiche e contrattuali;

- h) **offerte per nuova attivazione** sono le offerte disponibili nei casi di attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo/punto di riconsegna;
- i) **offerte per subentro** sono le offerte disponibili nei casi di attivazione della fornitura di un punto di prelievo/punto di riconsegna precedentemente disattivato;
- j) **offerte PLACET** sono le offerte definite ai sensi della deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/COM;
- k) **offerte generalizzate** sono le offerte sottoscrivibili anche potenzialmente dalla generalità dei clienti e le offerte non soggette a negoziazione individuale delle condizioni generali e particolari di fornitura;
- l) **open data** sono i dati definiti ai sensi dell'Articolo 1, comma 1, lettera l-ter) del Codice di Amministrazione Digitale;
- m) **Portale Offerte** è il Portale per la pubblicazione delle offerte di cui all'Articolo 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124;
- n) **Regolamento del SII** è il regolamento di funzionamento del SII approvato con deliberazione 8 marzo 2012, 79/2012/R/com;
- o) **servizi di tutela** sono il servizio di maggior tutela dell'energia elettrica, disciplinato ai sensi del TIV, e il servizio di tutela del gas naturale, disciplinato ai sensi del TIVG;
- p) **servizi e/o prodotti aggiuntivi** sono servizi e/o prodotti offerti dai venditori in aggiunta alla somministrazione, anche congiunta, di energia elettrica o di gas naturale oggetto dell'offerta;
- q) **servizi e/o prodotti opzionali** sono servizi e/o prodotti aggiuntivi a cui i clienti possono decidere di aderire a titolo oneroso ovvero gratuito;
- r) **SII** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- s) **Terna** è la società Terna S.p.a.;
- t) **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/EEL, come successivamente modificato e integrato;
- u) **TIVG** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente modificato ed integrato;

- v) **utente del Portale Offerte** o **utente** è qualunque soggetto che accede al Portale Offerte;
- w) **venditore** è la controparte commerciale del cliente finale, ossia il soggetto parte venditrice di un contratto di fornitura di energia elettrica o di gas naturale con il cliente finale accreditato al SII ai sensi dell'articolo 1, comma 1.1, della deliberazione 18 aprile 2013, 166/2013/R/EEL.

Articolo 2

Oggetto e ambito di applicazione

2.1 Il presente Allegato:

- a) stabilisce i criteri generali per la realizzazione del Portale Offerte al fine di garantire la fruibilità di tale strumento da parte degli utenti, l'omogeneità dei contenuti e il corretto funzionamento del sistema, individuando:
 - i. gli adempimenti e le responsabilità in capo ai venditori, funzionali alla pubblicazione delle offerte nel Portale Offerte e
 - ii. i contenuti minimi dell'interfaccia del Portale Offerte;
- b) disciplina le modalità e le condizioni generali per la stima della spesa annua associata alle offerte oggetto di pubblicazione nel Portale Offerte;
- c) individua disposizioni relative al modello organizzativo e tecnologico del Portale Offerte e ai relativi principi di funzionamento.

TITOLO II

CRITERI GENERALI PER LA REALIZZAZIONE DEL PORTALE OFFERTE

SEZIONE 1

OBBLIGHI DEI VENDITORI E OFFERTE OGGETTO DI PUBBLICAZIONE

Articolo 3

Obblighi dei venditori

- 3.1 Tutti i venditori sono tenuti a inserire nel Portale Offerte, ai fini della pubblicazione, le proprie offerte che soddisfano i requisiti di cui all'Articolo 5.
- 3.2 I venditori sono tenuti a inserire tempestivamente nel Portale Offerte, in ogni caso prima della loro immissione in commercio, tutte le informazioni necessarie ai fini della pubblicazione delle offerte proposte alla generalità dei clienti ovvero le modifiche relative alle offerte già pubblicate secondo le modalità definite ai sensi dell'Articolo 29.
- 3.2bis Tutti i venditori sono tenuti a trasmettere al Gestore le informazioni sulle offerte, che soddisfano i requisiti di cui all'Articolo 5, le cui condizioni contrattuali siano oggetto di variazioni unilaterali o evoluzioni automatiche contestualmente all'invio delle rispettive comunicazioni di cui al comma 13.1 e 13.5 dell'allegato A alla deliberazione 426/2020/R/com.
- 3.3 Nei casi in cui, per la pubblicazione di un'offerta, siano necessari adattamenti, da effettuarsi ai sensi del comma 30.1, lettera c), di caratteristiche o di funzionalità del Portale Offerte, anche ai fini del calcolo della spesa annua stimata, fino ai predetti adattamenti, l'offerta può comunque essere immessa in commercio dal venditore.
- 3.4 Il venditore acconsente alla pubblicazione nel Portale Offerte da parte del Gestore delle offerte e dei relativi elementi informativi ed è responsabile in modo pieno ed esclusivo della completezza, veridicità e correttezza delle informazioni trasmesse.
- 3.5 Il venditore stabilisce, sotto propria piena responsabilità, le offerte da trasmettere al Gestore ai fini della loro pubblicazione conformemente ai criteri indicati all'Articolo 5 e vi provvede coerentemente con quanto disposto al comma 3.1, entro le scadenze di cui al punto 2 della deliberazione 51/2018/R/COM.
- 3.6 Il venditore è tenuto a correggere e/o aggiornare tempestivamente gli elementi informativi di propria competenza riguardanti le offerte pubblicate ove fosse necessario e, qualora non fosse in grado di provvedervi autonomamente, deve darne immediata comunicazione al Gestore. Il venditore si impegna altresì a rispondere

tempestivamente alle richieste di informazioni formulate dal Gestore funzionali alla corretta pubblicazione delle offerte.

- 3.7 Ciascun venditore inserisce nella *homepage* del proprio sito *internet* il logo e il *link* diretto al Portale Offerte, così come ideato e reso disponibile dal Gestore.

Articolo 4

Effetti della pubblicazione

- 4.1 Per tutto il periodo di validità dell'offerta i venditori sono tenuti a stipulare contratti con le caratteristiche e alle condizioni conformi a quelle pubblicate nel Portale Offerte.

Articolo 5

Offerte da pubblicare nel Portale Offerte

- 5.1 Dovranno essere pubblicate nel Portale Offerte tutte le offerte generalizzate di energia elettrica e gas naturale, anche *dual fuel*, rivolte a:

a) per l'energia elettrica:

- i. i clienti domestici, individuati come i titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV;
- ii. i clienti non domestici, individuati come i titolari di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera c) del TIV;

b) per il gas naturale:

- i. i clienti domestici, individuati come i titolari di punti di riconsegna di cui al comma 2.3, lettera a) del TIVG;
- ii. i condomini uso domestico, individuati come i titolari di punti di riconsegna di cui al comma 2.3, lettera b) del TIVG, con consumi annui non superiori a 200.000 Smc;
- iii. i clienti non domestici, individuati come i titolari di punti di riconsegna di cui al comma 2.3, lettera d) del TIVG, con consumi annui non superiori a 200.000 Smc.

- 5.2 Sono escluse dalla pubblicazione nel Portale Offerte le offerte non generalizzate tra cui quelle rivolte ai dipendenti del venditore e delle imprese appartenenti al medesimo gruppo societario, o a familiari o amici dei medesimi dipendenti. Sono altresì escluse dalla pubblicazione le offerte riservate unicamente alle amministrazioni pubbliche.

- 5.3 Le offerte di cui al comma 3.2bis, sono visualizzabili nel Portale Offerte solamente dai clienti finali destinatari delle comunicazioni di cui al medesimo comma con le modalità definite dal Gestore sulla base di indicazioni dell'Autorità.

Articolo 6

Classificazione delle offerte

- 6.1 Ai fini della pubblicazione le offerte sono distinte tra:
- a) offerte a prezzo fisso, intese come le offerte in relazione alle quali sono mantenuti costanti o, in ogni caso, sono noti i valori, riferiti almeno ai primi 12 mesi, dei prezzi complessivamente pagati dal cliente o della sola parte di prezzo relativa all'acquisto o all'approvvigionamento dell'energia elettrica o del gas naturale;
 - b) offerte a prezzo variabile, intese come le offerte per le quali una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima subiscono variazioni automatiche legate ai prezzi dell'energia elettrica o del gas naturale nei mercati all'ingrosso o risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto secondo una formula con *input* oggettivi e senza alcuna discrezionalità, ivi incluse le offerte che al riguardo prevedono uno sconto rispetto ai servizi di tutela definiti dall'Autorità.
- 6.2 In tutte le fasi di consultazione del Portale Offerte il cliente dovrà essere esaurientemente informato delle differenze connesse alle offerte a prezzo fisso e alle offerte a prezzo variabile.

SEZIONE 2
CONTENUTI MINIMI DEL PORTALE OFFERTE

Articolo 7

Caratteristiche generali del Portale Offerte

- 7.1 Il Portale Offerte dovrà essere costituito almeno dalle seguenti sezioni riguardanti:
- a) l'interfaccia per l'inserimento delle informazioni di cui all'Articolo 9;
 - b) la spiegazione delle modalità di utilizzo del Portale Offerte, del processo di autenticazione ai fini dell'accesso di cui al comma 8.1, lettera b) e della comprensione dei risultati;
 - c) pagine informative circa:
 - i. il mercato libero
 - ii. le offerte PLACET
 - iii. i servizi di tutela
 - d) pagine informative circa la terzietà del Gestore e le modalità di finanziamento del Portale Offerte;
 - e) i risultati della ricerca, consistenti nell'elenco delle offerte di cui all'Articolo 10 e, per ciascuna offerta, la pagina di dettaglio di cui all'Articolo 12;
 - f) i dati correnti e storici relativi alle offerte pubblicate nel Portale Offerte di cui al successivo Articolo 13, in modalità *open data*;
 - g) l'informativa sul trattamento dei dati personali.
- 7.2 I contenuti di cui al comma 7.1, lettere b) e c) sono predisposti dal Gestore in cooperazione con le Direzioni competenti dell'Autorità.

Articolo 8

Accesso degli utenti

- 8.1 L'accesso al Portale Offerte avviene, a scelta dell'utente, secondo due modalità differenti:
- a) accesso libero, che permette all'utente di consultare le offerte previo inserimento da parte del medesimo delle informazioni necessarie alla consultazione;
 - b) accesso mediante autenticazione, che permette all'utente di consultare le offerte attraverso credenziali che permettano anche l'accesso in sicurezza alle informazioni attinenti al proprio punto di prelievo/riconsegna presenti nel SII.

- 8.2 In prima applicazione, il Gestore rende immediatamente disponibile la modalità di accesso libero. Essa non deve in ogni caso prevedere obblighi di identificazione dell'utente.
- 8.3 La modalità di accesso mediante autenticazione è condizionata al preventivo sviluppo delle apposite funzionalità nel SII. Le modalità e le tempistiche per la sua implementazione sono definite sulla base di appositi provvedimenti dell'Autorità.
- 8.4 In tutti i casi, il Gestore deve rendere possibile all'utente scaricare e acquisire i risultati della ricerca in un formato che non comporti particolari vincoli tecnici all'acquisizione e all'utilizzabilità dei dati.

Articolo 9

Informazioni richieste all'utente

- 9.1 Ai fini della consultazione l'utente dovrà indicare che tipo di ricerca intende effettuare, distinguendo almeno:
- a) il tipo di offerte in relazione alla *commodity*: energia elettrica, gas naturale, *dual fuel*;
 - b) la tipologia di cliente a cui si riferiscono le offerte, secondo il dettaglio di cui al comma 5.1, lettere a) e b);
 - c) la tipologia di offerte, distinguendo tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile;
 - d) le offerte per nuova attivazione, per subentro e tutte le altre offerte.
- 9.2 Ai fini della consultazione delle offerte, all'utente dovranno poi essere richieste le informazioni funzionali al calcolo della spesa annua stimata, così come individuate dal Gestore, anche tenuto conto delle informazioni già disponibili in caso di accesso mediante autenticazione ai sensi del comma 8.1, lettera b).
- 9.3 Ai fini della consultazione delle offerte di cui al comma 3.2bis, all'utente saranno richieste, oltre alle informazioni di cui al presente articolo, anche il codice offerta, funzionale al calcolo della spesa annua stimata.

Articolo 10

Elenco delle offerte

- 10.1 In esito alla ricerca da parte dell'utente il Portale Offerte riporta un elenco delle offerte in cui sono visualizzate le informazioni di cui al presente articolo.
- 10.2 L'elenco delle offerte contiene almeno, per ciascuna offerta ivi riportata:
- a) la denominazione commerciale;
 - b) il nome del venditore;

- c) il valore della spesa annua stimata associato all'offerta e determinata ai sensi del Titolo III del presente Allegato;
 - d) la durata delle condizioni economiche;
 - e) l'indicazione della presenza di prodotti o servizi aggiuntivi, con distinzione, eventualmente grafica, dei servizi e dei prodotti opzionali;
 - f) l'indicazione della presenza di sconti di cui al comma 16.5 ricompresi nel calcolo della spesa annua stimata;
 - g) l'indicazione della presenza di ulteriori sconti, diversi da quelli di cui alla precedente lettera f);
 - h) codice offerta.
- 10.3 Fatto salvo quanto previsto al comma 10.6, l'elenco delle offerte è ordinato per livelli crescenti della spesa annua stimata e sarà data all'utente la facoltà di ordinare e/o filtrare il predetto elenco sulla base di tutti i campi mostrati ai sensi del comma 10.2. Potranno essere altresì individuate modalità di ordinamento ulteriori rispetto a quanto previsto al presente comma, per meglio rispondere alle esigenze conoscitive degli utenti.
- 10.4 In caso di offerte *dual fuel* l'ordinamento avviene in base al livello di spesa annua stimata, ma all'utente dovrà essere data informazione, nella pagina di sintesi dei risultati e/o nella pagina di dettaglio di cui all'Articolo 12, del livello di spesa associabile alla singola *commodity*.
- 10.5 Con riferimento all'indicazione della tipologia di offerta di cui al comma 9.1, lettera c):
- a) nel caso in cui il cliente fornisca tale indicazione prima di effettuare la ricerca, dovrà essere previsto che egli possa visualizzare l'altra tipologia di offerta senza prevedere il reinserimento delle informazioni di cui al comma 9.2;
 - b) nei casi diversi da quelli di cui alla precedente lettera a), l'elenco delle offerte dovrà essere visualizzato dall'utente con modalità che gli permettano di distinguere chiaramente, anche a livello grafico, le predette tipologie di offerte.
- 10.6 In relazione alle ricerche effettuate per i clienti domestici di energia elettrica, di gas naturale e condomini uso domestico, l'elenco delle offerte sia a prezzo variabile che a prezzo fisso contiene anche l'indicazione della spesa annua stimata connessa ai servizi di tutela definiti dall'Autorità, con modalità atte a garantire una chiara e distinta evidenza rispetto alle altre offerte ivi presenti anche mediante il ricorso ad apposite soluzioni grafiche. Per i servizi di tutela, in luogo della pagina di dettaglio di cui all'Articolo 12, è previsto il rimando alla sezione di cui al comma 7.1, lettera c), punto iii.
- 10.7 L'utente deve essere informato che la spesa rappresentata nell'elenco delle offerte costituisce una stima in ragione del fatto che si basa su dati di prelievo, dichiarati

dall'utente medesimo, stimati o storici, che si possono discostare dal prelievo futuro, e su prezzi che possono variare nel futuro. In caso di offerte a prezzo variabile deve essere chiaramente indicato che i prezzi della materia prima energia/gas naturale ipotizzati per il calcolo della spesa fanno riferimento alle previsioni di prezzo disponibili al momento della consultazione del Portale Offerte.

- 10.8 In deroga a quanto previsto al presente Articolo 10, le offerte che richiedono adattamenti di caratteristiche o di funzionalità del Portale Offerte ai fini del calcolo della spesa annua stimata sono pubblicate, nelle more dei predetti interventi, con modalità individuate dal Gestore, secondo criteri che garantiscono la parità di trattamento tra i venditori.

Articolo 11

Affinamento della ricerca

- 11.1 Il Portale Offerte è dotato di strumenti per l'affinamento della ricerca iniziale ovvero per la selezione delle offerte contenute nell'elenco di cui all'Articolo 10, ad esempio, mediante la predisposizione di appositi filtri e di opportune soluzioni grafiche.
- 11.2 L'utente dovrà sempre avere evidenza del numero delle offerte totali attivabili dal medesimo e del sottoinsieme delle offerte visualizzate in esito all'eventuale affinamento della ricerca.
- 11.3 Fermo restando quanto previsto al comma 10.5, l'utente dovrà avere la possibilità di affinare la ricerca delle offerte al fine di ottenere almeno le seguenti informazioni puntuali:
- a) offerte PLACET;
 - b) per le offerte di energia elettrica, differenziazione o meno dei prezzi delle offerte nell'arco della giornata;
 - c) presenza di servizi o prodotti aggiuntivi, a prescindere che essi siano a titolo oneroso o gratuito;
 - d) disponibilità di energia rinnovabile, a prescindere che l'opzione sia a titolo oneroso o gratuito;
 - e) durata delle condizioni economiche;
 - f) possibilità di sottoscrizione solo via *web*;
 - g) modalità di emissione delle fatture;
 - h) presenza di ulteriori sconti condizionati, rispetto a quelli eventualmente già ricompresi nella spesa annua stimata;
 - i) offerte relative a uno o più venditori a scelta;
 - j) metodi di pagamento;

- k) garanzie;
 - l) codice offerta.
- 11.4 Potranno essere individuati ulteriori criteri di affinamento della ricerca in relazione alle caratteristiche più significative delle offerte.
- 11.5 Con riferimento ai servizi e ai prodotti aggiuntivi di cui al comma 11.3, lettera c) il Gestore valuta possibili criteri di classificazione dei servizi e dei prodotti maggiormente diffusi nelle offerte presenti sul mercato e predispone, laddove lo ritenga opportuno, appositi strumenti di affinamento della ricerca in funzione delle categorie individuate.

Articolo 12

Pagina di dettaglio dell'offerta

- 12.1 Il Gestore predispone, per ciascuna offerta, una pagina di dettaglio di aspetto omogeneo, semplice e facilmente comprensibile.
- 12.2 I contenuti della pagina di dettaglio predisposti dal venditore dovranno essere redatti utilizzando un linguaggio semplice, comprensibile e neutrale, nel rispetto della normativa vigente, inclusa la normativa in materia di pratiche commerciali scorrette e di pubblicità ingannevole. Sono in ogni caso vietati messaggi pubblicitari, così come definiti ai sensi del decreto legislativo 145/07.
- 12.3 Ciascuna pagina di dettaglio dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:
- a) una descrizione sintetica dell'offerta;
 - b) il dettaglio delle voci della spesa annua stimata in particolare distinguendo tra le seguenti voci e dando evidenza separata degli sconti di cui al comma 16.5:
 - i. spesa per la materia energia/gas naturale;
 - ii. spesa per il trasporto e per la gestione del contatore;
 - iii. spesa per oneri di sistema;
 - iv. imposte e tasse;
 - c) per le offerte *dual fuel*, il dettaglio della spesa per ciascuna *commodity*;
 - d) per le offerte pluriennali, indicazione delle condizioni applicabili trascorsi 12 mesi;
 - e) una descrizione dei servizi e dei prodotti aggiuntivi, con chiara indicazione di quelli opzionali, degli eventuali corrispettivi richiesti e delle relative condizioni di recesso;
 - f) la descrizione di tutti gli eventuali ulteriori costi aggiuntivi previsti dall'offerta, anche in relazione a prestazioni fornite da terzi;

- g) per l'energia elettrica, l'indicazione degli eventuali corrispettivi per l'energia reattiva;
- h) la descrizione di eventuali condizioni limitative dell'offerta (a titolo di esempio, la tipologia di misuratore installato, la titolarità di un contratto di fornitura di una delle due *commodity* con il medesimo venditore, etc.);
- i) la validità temporale dell'offerta;
- j) la descrizione di tutti gli sconti previsti dall'offerta, con chiara indicazione (a) dei casi in cui l'applicazione di tale sconto è subordinata all'avveramento di uno specifico evento o condizione e (b) dei casi in cui lo sconto non sia di natura ricorrente e non sia pertanto destinato a ripetersi nel tempo, nonché le modalità e le tempistiche di corresponsione dei predetti sconti;
- k) nel caso di offerte a prezzo variabile:
 - i. una descrizione dell'indice utilizzato e/o del mercato all'ingrosso di riferimento per il calcolo del prezzo e del relativo criterio di aggiornamento;
 - ii. la frequenza degli aggiornamenti di prezzo;
- l) nel caso di offerte a prezzo fisso, l'indicazione del periodo temporale all'interno del quale il prezzo è mantenuto fisso;
- m) l'eventuale indicazione della disponibilità di energia rinnovabile, con indicazione degli eventuali corrispettivi richiesti;
- n) la durata del contratto;
- o) la frequenza e le modalità di fatturazione e di pagamento;
- p) le garanzie eventualmente richieste;
- q) i recapiti del venditore;
- r) il *link* al sito del venditore;
- s) gli indicatori sintetici di prezzo Costo fisso anno, Costo per consumi, Costo per potenza impegnata, determinati con le modalità di cui al Codice di condotta commerciale;
- t) il link diretto all'offerta commerciale qualora sia pubblicata sul sito *internet* del venditore;
- u) la denominazione commerciale;
- v) il codice offerta.

12.4 Ai fini di quanto indicato al comma 12.3, lettera b), la ripartizione delle voci di spesa annua avviene sulla base di quanto indicato in fase di caricamento dell'offerta. Nel caso di offerte *all inclusive*, in luogo di quanto previsto al comma 12.3, lettera b), è indicato il valore della spesa annua stimata ed è data separata evidenza del livello della spesa complessivamente connessa alle voci di cui ai punti ii, iii e iv del

richiamato comma, calcolata sulla base dei valori di prezzo pubblicamente definiti e applicabili in base alle caratteristiche del cliente che effettua la ricerca.

- 12.5 Nell'ambito delle informazioni di dettaglio dell'offerta è presente una ulteriore sezione di approfondimento recante l'indicazione dei corrispettivi unitari previsti dal contratto, distinti tra corrispettivi applicati in quota energia, quota fissa e, per il settore elettrico, quota potenza, con indicazione esplicita delle componenti applicate in maniera passante o meno.
- 12.6 Potranno essere definite ulteriori informazioni da inserire nella pagina di dettaglio in relazione alle caratteristiche più significative delle offerte.

Articolo 13

Informazioni in modalità open data

- 13.1 Le informazioni presenti sul Portale Offerte da gestire in modalità *open data* sono le seguenti:
- a) tutte e solo le informazioni, comunicate dai venditori al Gestore, inerenti:
 - i. i dati identificativi e di contatto del venditore;
 - ii. i parametri descrittivi che concorrono alla definizione delle offerte;
 - iii. i parametri e i valori numerici che concorrono alla definizione delle condizioni economiche;
 - b) tutte e sole le informazioni, utilizzate dal Gestore a complemento di quelle fornite dai venditori, inerenti i parametri e i valori numerici che concorrono alla definizione delle condizioni economiche delle offerte, ivi inclusi i servizi di tutela, ad eccezione delle quotazioni *forward* utilizzate ai fini del calcolo della spesa annua stimata.
- 13.2 I dati di cui al comma 13.1 devono essere:
- a) resi disponibili dai venditori al Gestore e dal Gestore agli utenti del Portale Offerte in accordo ad una licenza *Creative Commons* versione 4.0 di tipo "CC-BY" o equivalente;
 - b) messi a disposizione dal Gestore agli utenti del Portale Offerte secondo formati non proprietari;
 - c) messi a disposizione aggregati in un *file* unico per giorno di afferenza;
 - d) ricercabili secondo modalità che consentano, almeno, di filtrare per giorno di afferenza;
 - e) scaricabili secondo modalità che non ne consentano la tracciatura e la riconducibilità all'utente richiedente.

TITOLO III

CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DELLA SPESA ANNUA STIMATA

Articolo 14

Spesa annua stimata

- 14.1 La spesa annua stimata delle offerte pubblicate nel Portale Offerte nonché delle offerte di cui al comma 3.2bis, avviene sulla base del prelievo annuo associato all'utente, come definito all'Articolo 15, e delle componenti di prezzo applicabili alla specifica offerta commerciale nel medesimo periodo, come definite all'Articolo 16. Il calcolo della spesa annua stimata è effettuato con riferimento a quattro trimestri solari a partire dal primo giorno del trimestre in cui l'utente consulta il Portale Offerte.

Articolo 15

Prelievo annuo associato all'utente

- 15.1 Ai fini della spesa annua stimata di cui al comma 14.1, il prelievo annuo dell'utente è alternativamente determinato secondo due modalità differenti:
- a) valore così come dichiarato dall'utente in fase di consultazione del Portale Offerte; in relazione all'energia elettrica, si richiede all'utente di differenziare il prelievo sulla base della sua distribuzione nell'arco della giornata; laddove l'utente non indichi tale distribuzione del prelievo, il medesimo è articolato sulla base di profili convenzionali definiti dal Gestore per tipologie rappresentative di cliente finale;
 - b) valore risultante dalle informazioni attinenti il punto di prelievo/punto di riconsegna dell'utente presenti nel SII, nei casi di accesso di cui al comma 8.1, lettera b).
- 15.2 Con riferimento a quanto previsto al comma 15.1, lettera a), per i clienti domestici, in assenza di valori del prelievo annuo dichiarati dall'utente, il Portale Offerte rende disponibile uno strumento di stima del predetto prelievo a partire da informazioni di base circa l'utilizzo dell'energia, ove rilevante, prendendo in considerazione anche la distribuzione dei prelievi nell'arco della giornata.
- 15.3 In prima applicazione, il prelievo annuo è determinato secondo le modalità di calcolo di cui ai commi 15.1, lettera a) e 15.2 ed è inoltre differenziato per mese:
- a) con riferimento alle offerte di gas naturale e alle offerte *dual fuel*, limitatamente alla *commodity* gas naturale, sulla base di profili convenzionali definiti e aggiornati dal Gestore, distinti in base all'uso termico o meno del gas naturale;

- b) con riferimento alle offerte di energia elettrica e alle offerte *dual fuel*, limitatamente alla *commodity* energia elettrica, sulla base di profili convenzionali definiti e aggiornati dal Gestore per tipologie rappresentative di cliente finale.

15.4 L'ulteriore modalità di determinazione del prelievo annuo di cui al comma 15.1 lettera b) è resa disponibile al verificarsi delle condizioni di cui al comma 8.3.

Articolo 16

Componenti di prezzo dell'offerta

16.1 Ai fini della stima della spesa annua di cui al comma 14.1, si considerano tutte le componenti di prezzo applicabili dal venditore al cliente finale nell'ambito della propria offerta, afferenti alla spesa per:

- a) la materia prima energia/gas naturale;
- b) il trasporto e la gestione del contatore;
- c) gli oneri di sistema;
- d) le imposte e le tasse.

16.2 Sono incluse nelle componenti di cui al comma 16.1, lettera a), quelle non già ricomprese alle lettere b) e c) del medesimo comma, il cui valore è liberamente determinato dal venditore. Ai fini della stima della spesa annua, si utilizzano i valori vigenti al momento della consultazione del Portale Offerte, ad eccezione delle componenti che concorrono a determinare la spesa per la materia prima che subiscono in corso d'anno variazioni automatiche legate ai prezzi dell'energia nei mercati all'ingrosso, o risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto, determinate secondo le modalità indicate all'Articolo 17.

16.3 Con riferimento alle componenti di cui al comma 16.1, lettere b) e c), si considerano, se non diversamente indicato dal venditore:

- per le offerte di gas naturale e le offerte *dual fuel*, limitatamente alla *commodity* gas naturale, i valori vigenti al momento della consultazione del Portale Offerte delle tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri di sistema e la componente QT_{i,t}, relativa al servizio di trasporto del gas naturale dal PSV al punto di riconsegna della rete di trasporto, così come definite dall'Autorità;
- per le offerte di energia elettrica e le offerte *dual fuel*, limitatamente alla *commodity* energia elettrica, i valori vigenti al momento della consultazione del Portale Offerte delle tariffe di distribuzione, misura e relativa commercializzazione e le componenti afferenti gli oneri di sistema, così come definite dall'Autorità.

- 16.4 Con riferimento alle componenti di cui al 16.1, lettera d), si considera il livello di aliquote di imposte e tasse ordinario vigente al momento di consultazione del Portale Offerte, senza tenere conto delle specificità applicabili al singolo utente.
- 16.5 Ai fini della stima della spesa annua di cui al comma 14.1, si considerano inoltre gli eventuali sconti applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente qualora questo non risolva il contratto prima dell'anno, maturati nel corso dei primi dodici (12) mesi dalla data di decorrenza del contratto indipendentemente dalla sua durata. Eventuali altri sconti non sono considerati ai fini della suddetta stima, ma sono rappresentati unicamente nella pagina di dettaglio di cui all'Articolo 12.

Articolo 17

Aggiornamento delle componenti a prezzo variabile

- 17.1 Ai fini del calcolo delle componenti di cui al comma 16.2 che subiscono in corso d'anno variazioni automatiche legate ai prezzi sui mercati all'ingrosso, o risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto, si considerano, con riferimento a quattro trimestri solari a partire dal trimestre in corso alla data di consultazione del Portale Offerte, i valori che risultano dalla media aritmetica delle quotazioni *forward* del prezzo o dell'indice utilizzato nell'offerta per i corrispondenti trimestri, rilevate in un arco temporale significativo del mese antecedente quello di consultazione del Portale Offerte.
- 17.2 Ai fini della stima della spesa annua per le offerte di energia elettrica e *dual fuel*, limitatamente alla *commodity* energia elettrica, i valori delle componenti calcolate ai sensi del precedente comma, sono eventualmente differenziati in funzione del profilo orario dei prezzi dell'energia elettrica nel mercato del giorno prima, nei dodici (12) mesi antecedenti il trimestre in cui avviene la consultazione del Portale Offerte.
- 17.3 Ai fini dell'individuazione dei riferimenti per le quotazioni *forward* di cui al comma 17.1, si considerano:
- a) per l'energia elettrica, con riferimento al servizio di maggior tutela, alle offerte PLACET, nonché alle altre offerte di mercato libero il cui corrispettivo è definito a partire dalle quotazioni *forward* dei mercati a pronti, i valori identificati dal Gestore secondo parametri definiti da una società specializzata in accordo ai principi di oggettività, verificabilità e rappresentatività dei mercati;
 - b) per il gas naturale:
 - i. con riferimento al servizio di tutela nonché alle altre offerte di mercato libero, il cui corrispettivo è definito a partire dalle quotazioni dei mercati a pronti e a termine all'hub PSV, le quotazioni *forward* OTC relative a tale hub, identificate dal Gestore secondo parametri definiti da una società

- specializzata in accordo ai principi di oggettività, verificabilità e rappresentatività dei mercati;
- ii. con riferimento alle offerte PLACET, nonché alle altre offerte di mercato libero, il cui corrispettivo è definito a partire dalle quotazioni dei mercati a pronti e a termine all'hub TTF, le quotazioni *forward* OTC relative a tale hub, identificate dal Gestore secondo parametri definiti da una società specializzata in accordo ai principi di oggettività, verificabilità e rappresentatività dei mercati;
 - c) con riferimento alle offerte di energia elettrica e di gas naturale diverse da quelle di cui alle precedenti lettere a) e b), le quotazioni *forward* individuate, a discrezione del Gestore, sulla base delle caratteristiche delle offerte indicate dal venditore.

TITOLO IV

PRINCIPI TECNICI ALLA BASE DELLA REALIZZAZIONE E DEL MANTENIMENTO DEL PORTALE OFFERTE

Articolo 18

Principi relativi agli standard informatici

- 18.1 Il Portale Offerte è progettato, mantenuto e sviluppato seguendo principi di robustezza, sicurezza, durabilità nel tempo, economicità, modularità, parametricità e facilità di gestione. A tal fine il Gestore:
- a) garantisce il rispetto degli standard universalmente riconosciuti alla base della realizzazione di siti *web*, quali quelli definiti dal *World Wide Web Consortium* (W3C);
 - b) adotta le *best practice* e le più moderne tecnologie disponibili, laddove queste siano ritenute di comprovata affidabilità, sicurezza, robustezza e garanzia di aggiornamento nel tempo;
 - c) implementa nel Portale Offerte una logica modulare e parametrica che preveda la presenza di componenti funzionali ben definiti e, per quanto possibile, indipendenti l'uno dall'altro, al fine di agevolarne la realizzazione, la gestione, la manutenzione e l'aggiornamento, nonché la loro eventuale dismissione;
 - d) privilegia l'utilizzo di soluzioni tecniche, *script* e librerie *open source*, ovvero componenti *software* i cui codici sorgente siano disponibili e, se possibile, liberamente modificabili e adattabili, laddove queste fossero ritenute tecnicamente e funzionalmente adeguate. In ogni caso il Gestore opera le proprie scelte nel rispetto del principio di neutralità tecnologica, economicità, efficienza, tutela degli investimenti e riuso.

Articolo 19

Principi di integrazione tecnica e funzionale con il SII

- 19.1 Il Portale Offerte è progettato, mantenuto e sviluppato garantendo l'integrazione tecnica e funzionale con il SII, in modo da minimizzare gli oneri in capo ai venditori, in particolare evitando la duplicazione delle informazioni da trasmettere e sfruttare il *know-how* maturato dal Gestore e dai venditori su processi e prassi operative già consolidate, nonché il riuso fattuale, qualora possibile ed economicamente conveniente, almeno delle funzionalità per la gestione dei seguenti processi:
- a) accreditamento ed accesso dei venditori;
 - b) caricamento, sia tramite interfaccia utente che tramite modalità massive, delle informazioni relative alle offerte da parte dei venditori.

Articolo 20

Approccio implementativo “mobile first”

- 20.1 Il Portale Offerte è progettato, mantenuto e sviluppato con un approccio che tenga nativamente e primariamente conto della possibilità di fruire del sito *web* tramite dispositivi dotati di schermi di diverse risoluzioni (approccio “*mobile first*”, o “*responsive*”) con l’obiettivo di rendere disponibile un’ottimale esperienza di visione all’utente, facilità di lettura e navigazione, ovvero minimizzando la necessità di ridimensionare, spostare o scorrere orizzontalmente i contenuti su qualunque dispositivo, indipendentemente dalla risoluzione e dalla dimensione dello schermo. In quest’ottica il Portale Offerte è implementato come un prodotto informatico unico, indipendentemente dalle tecnologie e dalle risoluzioni dei dispositivi utilizzati per la sua visualizzazione.

Articolo 21

Accessibilità

- 21.1 Il Portale Offerte è realizzato nel rispetto degli standard di accessibilità riportati nell’Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005.

Articolo 22

Usabilità

- 22.1 Il Portale Offerte è realizzato garantendo una soddisfacente esperienza utente in termini di:
- a) efficacia: l’utente deve essere in grado di completare le operazioni richieste in modo semplice e veloce;
 - b) efficienza: l’utente deve essere in grado di completare le operazioni richieste con il minimo dispendio di risorse, evitando ridondanze nella comunicazione di dati ed informazioni;
 - c) soddisfazione d’uso: l’utente deve poter riscontrare una interazione con il Portale Offerte comprensibile, coerente, trasparente, intuitiva, opportunamente documentata ed assistita.
- 22.2 Per soddisfare quanto previsto al precedente comma, ad ogni stadio della consultazione il Portale Offerte fornisce all’utente, tra l’altro, sussidi informativi adeguati e massimamente fruibili circa il processo di inserimento dei dati funzionali alla ricerca, la navigazione e la comprensione dei risultati, anche mediante domande consequenziali formulate in linguaggio semplice e con indicazioni esplicative delle informazioni richieste.

Articolo 23

Layout del Portale Offerte

- 23.1 Il Portale Offerte è realizzato con un *layout* il più possibile semplice ed essenziale, utilizzando:

- a) un'organizzazione delle informazioni che sia chiara ed evidenti in maniera corretta le funzionalità principali del medesimo;
- b) griglie che garantiscano un corretto riposizionamento dei contenuti;
- c) *form* di *input* dati utente che facilitino l'interazione anche con suggerimenti e campi pre-compilati;
- d) controlli dinamici che mostrino l'accesso a filtri e funzionalità avanzate solo agli utenti che ne presentino necessità, evitando l'affollamento di informazioni non essenziali.

Articolo 24

Search Engine Optimisation (SEO)

- 24.1 Il Portale Offerte è realizzato in maniera da garantire la corretta indicizzazione organica e posizionamento da parte dei principali motori di ricerca. Nella fattispecie devono essere curati ed implementati, secondo le più recenti indicazioni e *best practice* in fatto di ottimizzazione dei siti *web* ai fini SEO, almeno i seguenti aspetti:
- a) scelta e definizione, anche tramite metadati, del titolo del contenuto;
 - b) scelta e definizione, anche tramite metadati, della descrizione del contenuto delle pagine del Portale Offerte;
 - c) scelta ed adozione, nella corretta concentrazione, delle parole chiave più opportune;
 - d) utilizzo di *url* statiche (laddove possibile) ed esplicative del contenuto della pagina cui fanno riferimento;
 - e) utilizzo di stili, caratteri, metadati e *tag* per fornire la opportuna evidenza ad elementi della impaginazione, testi o porzioni di esso, caratteristiche delle offerte, immagini e contenuti multimediali;
 - f) realizzazione di una mappa del sito *internet* dinamica ed in formato aperto per facilitare l'indicizzazione dei contenuti da parte dei motori di ricerca.

Articolo 25

Web analytics

- 25.1 Il Portale Offerte è realizzato garantendo un corretto monitoraggio del traffico e delle abitudini d'uso dello stesso. In particolare lo strumento di *web analytics* consente di monitorare, almeno:
- a) visite totali;
 - b) visite uniche;
 - c) pagine visualizzate;
 - d) pagine più visitate;

- e) tempo medio di permanenza sul Portale Offerte;
- f) siti referenti;
- g) canali di acquisizione del traffico (%);
- h) visite per *browser* (%);
- i) categoria di dispositivo (%);
- j) provenienza geografica degli utenti.

Articolo 26

Principi di sicurezza

- 26.1 Il Gestore è responsabile per la sicurezza informatica del Portale Offerte, la riservatezza delle informazioni gestite e la loro salvaguardia nel tempo.
- 26.2 Il Gestore ottempera agli obblighi di cui al precedente comma realizzando soluzioni procedurali e tecniche basate su strumenti e *standard* consolidati e ragionevolmente duraturi nel tempo, e, più in particolare, garantendo almeno che:
- a) in caso di malfunzionamento o interruzione del Portale Offerte, i dati critici non siano persi e che sia possibile ripristinare in tempi celeri l'erogazione dei servizi, eventualmente anche in modalità ridotta;
 - b) si individuino parametri di funzionamento del Portale Offerte considerati critici ai fini della sicurezza dello stesso e dei dati dei suoi utenti e che questi siano monitorati con continuità, eventualmente anche tramite l'uso di strumenti automatizzati;
 - c) con particolare riferimento agli aspetti di integrazione tecnica tra il Portale Offerte ed il SII di cui all'Articolo 19, si adoperino le accortezze tecniche e procedurali necessarie affinché:
 - i. eventuali problematiche di sicurezza inerenti il Portale Offerte non impattino la sicurezza del SII;
 - ii. eventuali problematiche di sicurezza inerenti il SII non impattino la sicurezza del Portale Offerte.

Articolo 27

Performance del Portale Offerte

- 27.1 Il Gestore è responsabile per le prestazioni del Portale Offerte ed è tenuto a garantire livelli di *performance* che siano:
- a) allineati o superiori a quanto offerto dai principali siti *web* comparatori di offerte operanti sul mercato italiano ed europeo;
 - b) correttamente dimensionati alle abitudini d'uso del Portale Offerte, ovvero definiti tenendo conto, almeno, dei seguenti parametri:

- i. numero di comparazioni richieste dagli utenti per unità di tempo;
 - ii. numero di offerte soggette a comparazione.
- 27.2 Per garantire i livelli di *performance* di cui al precedente comma 27.1 il Gestore è tenuto ad individuare e a monitorare:
- a) i livelli di servizio che si impegna a garantire, a sostanziale invariabilità delle abitudini d'uso del Portale Offerte;
 - b) gli indici di prestazione del Portale Offerte che siano esplicativi delle principali funzionalità, sezioni e contenuti offerti.

Articolo 28

Principi di manutenzione ed aggiornamento continuo

- 28.1 Il Gestore adotta una strategia di manutenzione migliorativa e di aggiornamento continuo del Portale Offerte che ne preservi e ne adegui costantemente i contenuti tecnici di cui al presente Titolo secondo una logica che:
- a) tenga conto dell'evoluzione degli standard e delle *best practice* in fatto di progettazione di siti *web*;
 - b) dell'evoluzione delle abitudini d'uso degli utenti del Portale Offerte, nonché delle richieste più frequenti formulate dagli utenti;
 - c) delle indicazioni ed impressioni d'uso che dovessero venire dai venditori;
 - d) contempli un uso parsimonioso e razionale delle risorse a disposizione.

TITOLO V

MODELLO ORGANIZZATIVO E OBBLIGHI DEL GESTORE

Articolo 29

Modello organizzativo per la gestione del Portale Offerte

29.1 Il Portale Offerte è operato dal Gestore in accordo ai criteri generali, al modello di funzionamento e al modello organizzativo definiti dal Regolamento del SII.

Articolo 30

Obblighi specifici in tema di gestione del Portale Offerte

30.1 Il Gestore è tenuto a:

- a) mettere a disposizione dei venditori un servizio dedicato di supporto e di risoluzione delle problematiche relative alla pubblicazione delle offerte;
- b) mettere a disposizione dei venditori una funzionalità che consenta loro di visualizzare tempestivamente, prima della loro pubblicazione, le offerte trasmesse, indipendentemente dalle modalità tecniche utilizzate per l'invio dei relativi dati; tale funzionalità permette almeno la verifica della correttezza della spesa annua stimata, la completezza delle informazioni sulle offerte e la loro comparazione con le offerte correntemente pubblicate;
- c) predisporre, nel caso di offerte che richiedano, per la loro pubblicazione, adattamenti di caratteristiche o di funzionalità del Portale Offerte, anche ai fini del calcolo della spesa annua stimata, i necessari adattamenti entro 20 giorni lavorativi dalla trasmissione dell'offerta da parte del venditore. Laddove si rendessero necessarie tempistiche più lunghe rispetto a quanto indicato, il Gestore è tenuto a comunicare tempestivamente al venditore interessato e all'Autorità i giorni lavorativi necessari ai predetti adattamenti, dandone adeguata motivazione.

Articolo 31

Obblighi specifici in tema di calcolo della spesa annua stimata

31.1 Ai fini del calcolo della spesa annua stimata di cui al comma 14.1, il Gestore, in aggiunta a quanto disposto al Titolo III è tenuto a:

- a) acquisire e aggiornare tempestivamente i dati relativi alle componenti di cui al comma 16.1, lettere b), c) e d) e, con riferimento alle componenti di cui al comma 16.1, lettera a), i dati relativi ai servizi di tutela, nonché i valori corrispondenti ai corrispettivi di dispacciamento che sono oggetto di determinazione da parte dell'Autorità o di Terna;

- b) individuare e aggiornare nel tempo i riferimenti *forward* di cui al comma 17.3, in funzione dell'evoluzione delle offerte e della rappresentatività dei riferimenti disponibili;
- c) acquisire, aggiornare ed elaborare tempestivamente le informazioni relative ai riferimenti *forward* relativi alle singole offerte;
- d) mettere a disposizione dei venditori, a titolo gratuito, i riferimenti *forward* relativi alle singole offerte.

Articolo 32

Obblighi specifici in tema di miglioramento continuo del Portale Offerte

32.1 Il Gestore è tenuto, con cadenza almeno annuale, a:

- a) realizzare indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti e sulla facilità d'uso del Portale Offerte;
- b) verificare, eventualmente anche utilizzando *tool* automatici, *benchmark* e strumenti di analisi comparativa di comprovata riconoscibilità ed affidabilità, l'adeguatezza tecnologica del Portale Offerte con riferimento ai principi generali di cui al precedente Titolo IV, e più in generale, alle *performance*, agli standard ed alle *best practice* tecnologiche correnti alla base della progettazione di siti *web*.

Articolo 33

Obblighi specifici in tema di reportistica

33.1 Il Gestore è tenuto a inviare all'Autorità:

- a) entro il 30 novembre di ogni anno:
 - i. un *report* contenente le valutazioni circa l'adeguatezza tecnologica del Portale Offerte e le eventuali necessità di adeguamento tecnologico del Portale medesimo in relazione agli aspetti tecnici di cui al precedente Titolo IV e dei contenuti di cui all'Articolo 32;
 - ii. un *report* contenente le valutazioni circa la sicurezza del Portale Offerte, con riferimento ai principali eventi di criticità intercorsi nel periodo di osservazione ed alle attività gestionali e di monitoraggio messe in atto ai sensi dell'Articolo 26;
- b) entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza di ciascun trimestre:
 - i. un *report* contenente i dati di traffico e le abitudini d'uso del Portale Offerte, espressi con granularità giornaliera, di cui all'Articolo 25;
 - ii. un *report* esplicativo delle *performance* registrate dal Portale Offerte in relazione agli indici di prestazione e ai livelli di servizio di cui all'Articolo 27, nonché i relativi valori obiettivo per il trimestre in corso, relazionando sulle ragioni di un'eventuale modifica degli stessi rispetto al trimestre trascorso.