

SCHEMA TECNICA

ISTITUZIONE DEL 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 DI CUI ALLA LEGGE 124/2017

51/2018/R/com (*)

Con la delibera 51/2018/R/com, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) definisce la disciplina per la realizzazione e la gestione, da parte del Gestore del Sistema Informativo Integrato (SII), del *Portale Offerte* per la raccolta e pubblicazione di tutte le offerte nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale, rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole/medie imprese.

Il provvedimento dà attuazione alla Legge annuale per il mercato e la concorrenza (n. 124/2017) e tiene conto sia delle osservazioni avanzate rispetto al DCO 763/2017/R/com, sia degli esiti degli incontri del Comitato Tecnico Consultivo previsto dalla stessa legge, individuando un *set* di disposizioni relative ai principi tecnici per la realizzazione e il mantenimento del Portale Offerte che il Gestore dovrà rispettare per assicurare il corretto funzionamento di tale strumento.

In particolare, la delibera 51/2018/R/com:

- a) approva il regolamento per il funzionamento del Portale Offerte (l'Allegato "A" della delibera);
- b) stabilisce le tempistiche per la sua implementazione per fasi successive;
- c) rimanda a successivi provvedimenti la definizione di alcuni dettagli per lo sviluppo futuro del Portale Offerte.

a) Regolamento per il funzionamento del Portale Offerte

Il regolamento per il funzionamento del Portale Offerte, in sintesi:

- stabilisce *i criteri generali per la sua realizzazione*, individuando:
 - *gli adempimenti e le responsabilità in capo ai venditori*: trasmissione delle offerte al Gestore in tempo utile per pubblicarle nel Portale Offerte contestualmente alla loro commercializzazione; piena responsabilità dei contenuti informativi trasmessi; pubblicazione del logo del Portale Offerte nella homepage dei propri siti internet al fine di promuoverne la conoscenza.
Sono oggetto di pubblicazione le sole offerte - classificate come a prezzo fisso o variabile - rivolte alla generalità dei clienti e non soggette a negoziazione individuale delle condizioni generali e particolari di fornitura (restano escluse, quindi, per esempio quelle rivolte ai dipendenti del venditore o ad altre persone connesse al proprio gruppo societario, quelle riservate alle amministrazioni pubbliche, etc.);
 - *i contenuti minimi dell'interfaccia pubblica del Portale*: caratteristiche generali in termini di sezioni ed informazioni principali; modalità di accesso (libero fin da subito e, in futuro, anche mediante autenticazione quando sarà possibile la stima della spesa annua in base ai dati presenti nel SII riferiti al richiedente); informazioni necessarie alla consultazione delle offerte; caratteristiche dell'elenco delle offerte risultante in esito alla ricerca dell'utente; criteri per l'affinamento della ricerca (es: filtri e ordinamenti); informazioni contenute nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta; contenuti disponibili in modalità *open data*.
L'utente potrà consultare il Portale Offerte scegliendo di visualizzare le offerte a prezzo fisso o quelle a prezzo variabile, presentate distintamente al fine di evitare comparazioni dirette tra offerte di natura diversa.
Si prevede, inoltre, che la pagina di sintesi dei risultati di ricerca riporti un elenco di offerte, ordinate in base a livelli crescenti di spesa annua. Secondo tale logica, nel Portale Offerte la stima della spesa annua relativa ai servizi di tutela sarà presentata solo all'interno dell'elenco delle offerte variabili secondo l'ordinamento basato sul criterio della spesa annua stimata crescente, a differenza che nel TrovaOfferte, dove tale stima è sempre separata da quella associata al resto delle offerte.
- disciplina *i criteri per il calcolo della spesa annua stimata* associata a ciascuna offerta.
Nel caso di offerte variabili, la stima della spesa annua avviene con riferimento ai valori *forward* del prezzo/indice previsto dal contratto, come individuati dal Gestore, in modo da superare la logica di

comparazione “statica” del TrovaOfferte e tenere conto, nel calcolo della spesa, dell’andamento previsto nei mercati all’ingrosso.

Ancora; diversamente rispetto al TrovaOfferte, nel Portale Offerte il calcolo della spesa annua stimata considera gli eventuali sconti erogati nel corso dei primi 12 mesi di contratto ed applicati al cliente automaticamente in virtù dell’adesione all’offerta, inclusi gli sconti percepiti dal cliente qualora questo non risolva il contratto prima dell’anno. Eventuali altri sconti (compresi quelli condizionati al determinarsi di specifici eventi) non sono, invece, considerati ai fini della suddetta stima, ma solo descritti nella pagina di dettaglio.

Per i clienti domestici è inoltre previsto lo sviluppo, a cura del Gestore, di uno strumento di stima del prelievo annuo (e della sua ripartizione nel tempo), da utilizzare quando il cliente non fornisca tale informazione, ovvero la stessa non sia presente all’interno del SII.

- individua disposizioni relative al *modello organizzativo e tecnologico da adottare* da parte del Gestore. Il Portale Offerte è progettato, mantenuto e sviluppato garantendo l’integrazione tecnica e funzionale con il SII, in modo da sfruttare il beneficio derivante dagli sviluppi di quest’ultimo, a vantaggio sia del Gestore che dei venditori. Inoltre, è individuato un *set* minimo di criteri per lo sviluppo del Portale Offerte, tale da garantire livelli prestazionali adeguati pur lasciando in capo al Gestore la necessaria flessibilità di adattamento nel tempo.

b) Tempistiche di implementazione

Il Portale Offerte verrà sviluppato nelle seguenti fasi progressive, anche al fine di valutare eventuali successivi adattamenti e di tener conto della complessità tecnica della sua realizzazione:

- *entro 5 mesi* dall’entrata in vigore del provvedimento (ossia entro il 1 luglio 2018): caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte di tutte le offerte PLACET di energia elettrica e di gas naturale rivolte ai clienti di piccole dimensioni;
- *entro i successivi 2 mesi* (cioè dalla pubblicazione delle offerte PLACET): caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte delle offerte di energia elettrica e gas naturale (incluse le offerte *dual fuel*) rivolte ai clienti domestici e formulate da venditori presenti nel TrovaOfferte alla data di entrata in vigore della delibera 51/2018/R/com e da venditori che, pur non essendo accreditati al TrovaOfferte, richiedano al Gestore di pubblicare le proprie offerte;
- *entro i successivi 3 mesi*: caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte di tutte le altre offerte di energia elettrica e di gas naturale e *dual fuel* rivolte alla generalità di tutti i clienti finali di piccole dimensioni, pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione e delle offerte non pubblicizzate con queste ultime modalità nell’ipotesi in cui i venditori richiedano al Gestore la pubblicazione;
- *con tempistiche da definire con successivo provvedimento*: caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte di tutte le altre offerte residuali.

Tali fasi risultano particolarmente rilevanti per la verifica dell’algoritmo di calcolo della spesa annua stimata. Inoltre, saranno valutate misure di promozione del Portale Offerte anche nei confronti delle associazioni rappresentative dei clienti finali, al fine di presentare loro le funzionalità del nuovo strumento di comparazione.

Infine, si prevede che lo Sportello per il consumatore energia e ambiente offra un servizio di assistenza telefonica gratuita alla consultazione del Portale Offerte.

c) Successivi provvedimenti

Viene rinviata la disciplina di alcuni aspetti puntuali, tra i quali:

- la completa *individuazione di tutte le offerte oggetto di pubblicazione nel Portale Offerte*, al fine di poter approfondire nel frattempo il trattamento di alcune offerte rivolte a particolari categorie di clienti od oggetto di commercializzazione esclusiva mediante predefiniti canali di vendita;
- la valutazione in merito all’*introduzione nel Portale di un’eventuale categoria aggiuntiva di offerte*, ulteriore rispetto a quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile, per tenere conto della presenza di offerte non immediatamente riconducibili alle predette categorie (c.d. offerte miste) che saranno pubblicate nel Portale Offerte a valle dei relativi approfondimenti;
- la valutazione di modalità di rappresentazione del *costo associato alle offerte ulteriori e/o alternative rispetto alla stima della spesa annua*;

- la valutazione sulla necessità di offrire al cliente la possibilità di visualizzare sul Portale Offerte anche *la spesa relativa al contratto di fornitura in corso di esecuzione* di cui è controparte, anche per meglio valutare l'opportunità e la fattibilità di una tale rappresentazione.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentoale