

DCO 25/08

**ATTIVAZIONE DI UN SISTEMA DI RICERCA
DELLE OFFERTE COMMERCIALI
DELLE IMPRESE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS**

Documento per la consultazione

7 luglio 2008

Premessa

Il presente documento per la consultazione illustra le modalità con le quali l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) intende attivare, nel proprio sito internet, un sistema telematico di ricerca che consenta ai clienti finali di conoscere, attraverso interrogazioni personalizzate, le offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas che partecipano al sistema stesso e di valutare le loro caratteristiche.

In particolare, il documento descrive gli orientamenti relativi alle funzionalità del sistema di ricerca per quanto riguarda sia l'interfaccia pubblico, attraverso il quale avvengono le interrogazioni, e la presentazione dei risultati della ricerca, sia le funzioni di inserimento nel sistema delle informazioni che costituiscono la base di dati sulla quale il sistema medesimo opera la ricerca. Vengono inoltre illustrate le regole che l'Autorità intende definire per la partecipazione al sistema, su base volontaria, delle imprese di vendita che intendono includere le proprie offerte nel campo di ricerca.

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte da inviare all'Autorità, per iscritto, **entro l'8 agosto 2008**.*

Il risultato della consultazione sarà reso noto successivamente a tale data, attraverso la pubblicazione integrale nel sito internet dell'Autorità delle osservazioni ricevute.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare sottratte all'eventuale pubblicazione.

Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente recapito tramite uno solo di questi mezzi: e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta:

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano

fax: 02.65565.230

e-mail: consumatori@autorita.energia.it

Sommario

1. Introduzione	4
Struttura del documento	5
2. Aspetti di contesto e generali	5
2.1. Contesto	5
2.2. Interventi già attuati dall' Autorità per l'informazione dei clienti	6
2.3. Problematiche connesse alla realizzazione di sistemi di ricerca delle offerte	9
3. Criteri e orientamenti per l'attivazione del sistema	12
3.1. Campo di ricerca.....	12
3.2. Partecipazione.....	13
3.3. Caratteristiche e funzionalità	14
3.4. Gradualità	14
4. Caratteristiche dell'interfaccia pubblica.....	15
4.1. Caratteristiche generali	15
4.2. Interrogazione del sistema	17
4.3. Risultato della ricerca	20
5. Partecipazione delle imprese	24
5.1. Modalità di partecipazione	25
5.2. Oneri e benefici derivanti dalla partecipazione al sistema	26
6. Funzionamento del sistema.....	26
6.1. Caratteristiche generali	27
6.2. Inserimento e modifica dei dati	27
7. Regole per la partecipazione delle imprese al sistema	29
7.1. Criteri generali	29
7.2. Regole di partecipazione	30
<i>Appendice: esempi di visualizzazione dei risultati della ricerca</i>	33

1. Introduzione

La legge 14 novembre 1995, n. 481, include tra le funzioni assegnate all'Autorità per il perseguimento delle finalità della legge medesima, quella di pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali.

L'Autorità ha confermato nel proprio Piano strategico triennale 2008-2010, approvato con la deliberazione 8 gennaio 2008, GOP 1/08, l'obiettivo operativo di adottare iniziative finalizzate a garantire la scelta consapevole del fornitore da parte dei clienti finali, da realizzare anche attraverso la predisposizione di strumenti informativi evoluti per la valutazione delle offerte.

In attuazione di quanto previsto dal Piano strategico triennale, l'Autorità intende attivare, nel proprio sito internet (www.autorita.energia.it), un sistema telematico di ricerca che consenta ai clienti finali di conoscere, attraverso interrogazioni personalizzate, le offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas che partecipano, su base volontaria, al sistema stesso, di valutare le condizioni economiche e contrattuali che caratterizzano tali offerte, e di ottenere informazioni sulle imprese alle quali fanno capo.

A tale scopo l'Autorità ha già svolto nella seconda metà del 2007 una ricognizione delle problematiche inerenti alla confrontabilità delle offerte e agli strumenti evoluti di ricerca ed analisi delle loro caratteristiche (di seguito: ricognizione) e ha acquisito dall'Autorità austriaca di regolazione dei servizi elettrico e gas (E-Control) la disponibilità del software sul quale si basa il sistema di ricerca attivato in Austria, con la possibilità di operare le modifiche necessarie per un suo adattamento alle caratteristiche del mercato italiano.

Le caratteristiche peculiari di questo tipo di sistema possono essere riassunte:

- a) nella grande quantità di informazioni che è in grado di gestire e offrire in modo selettivo ai fruitori;
- b) nell'interattività, che consente ai fruitori stessi di ottenere informazioni personalizzate;
- c) nell'ampiezza della platea dei potenziali fruitori, alla luce della crescente accessibilità delle tecnologie informatiche e di internet.

Per garantire la fruibilità del servizio anche ai clienti che non hanno accesso diretto a internet è comunque previsto che i clienti potranno ottenere le informazioni fornite dal sistema anche attraverso il servizio telefonico di informazione sulla liberalizzazione dei mercati dell'elettricità e del gas promosso dall'Autorità e attivato dall'Acquirente Unico.

Struttura del documento

Il presente documento per la consultazione presenta la seguente struttura:

- nel secondo capitolo sono richiamati i principali elementi del contesto nel quale l'intervento prefigurato si inserisce, le misure e gli strumenti già attivati dall'Autorità per promuovere la conoscenza delle condizioni di fornitura dei servizi elettrico e gas nonché i principali elementi emersi in seguito all'attività di ricognizione sopra richiamata;
- nel terzo capitolo sono presentati i criteri e gli orientamenti per la definizione dell'estensione e delle funzionalità del sistema;
- il quarto capitolo illustra le caratteristiche e le funzionalità del sistema di ricerca con riferimento alla sua interfaccia pubblica, cioè la parte del sistema dedicata all'interazione tra i fruitori del servizio ed il sistema, attraverso il quale da un lato viene impostata la ricerca e dall'altro vengono forniti i risultati;
- il quinto capitolo descrive i criteri e le modalità attraverso i quali prevedere il coinvolgimento attivo su base volontaria delle imprese di vendita che desiderano cogliere le opportunità rese disponibili dallo strumento informativo attivato dall'Autorità;
- il sesto capitolo descrive le caratteristiche e le funzionalità dell'interfaccia amministrativa, cioè della parte del sistema attraverso la quale le imprese che vi partecipano inseriscono i dati e le informazioni necessarie perché le offerte commerciali siano disponibili all'elaborazione e alla conseguente presentazione ai fruitori del servizio, all'interno dei risultati della ricerca;
- il settimo e ultimo capitolo illustra le regole che si ritiene necessario stabilire affinché la partecipazione attiva su base volontaria delle imprese di vendita interessate avvenga secondo modalità tali da assicurare il funzionamento affidabile ed efficiente del sistema.

2. Aspetti di contesto e generali

2.1. Contesto

La completa liberalizzazione dell'attività di vendita di elettricità e gas, che comporta per i clienti finali la facoltà di scegliere liberamente da quale impresa, e a quali condizioni di fornitura, acquisire tali servizi, pone nuove esigenze informative agli attori della domanda, non più circoscritte alla sola conoscenza dei diritti e delle forme di tutela associate a una condizione negoziale sostanzialmente passiva. Come risulta da recenti indagini di *customer satisfaction* svolte dall'Autorità, dai quesiti più ricorrenti ricevuti dal servizio di informazione telefonico sulla liberalizzazione dei mercati energetici promosso dall'Autorità e attivato dall'Acquirente Unico, e dalle istanze sottoposte all'Autorità dalle associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti, oltre all'interesse generico riguardo le conseguenze della liberalizzazione, tra le principali

esigenze informative manifestate dai clienti finali rientrano l'individuazione concreta dei potenziali fornitori alternativi del servizio (quali imprese sono presenti sul mercato, o rendono disponibili le loro offerte in una particolare area geografica) e la valutazione delle caratteristiche delle offerte e degli eventuali vantaggi ottenibili mediante la stipulazione di un diverso contratto.

L'esperienza internazionale, richiamata nel successivo paragrafo 2.3, relativo agli esiti della ricognizione, conferma che in molti paesi europei ed extraeuropei il completamento del processo di apertura del mercato ed il manifestarsi di tali esigenze informative ha indotto la diffusione di strumenti evoluti di ricerca delle offerte, mirati a promuovere l'informazione, la fiducia nel mercato e lo sviluppo di una domanda più consapevole ed attiva.

La disponibilità di strumenti di informazione interattivi sulle caratteristiche delle offerte è stata peraltro analizzata anche dal Gruppo dei regolatori europei dell'energia (Ergeg), che ne hanno auspicato la realizzazione includendola tra le proposte di *best practices* individuate in vista della scadenza per il completamento del processo di liberalizzazione del luglio 2007¹ e in documenti successivi².

2.2. Interventi già attuati dall'Autorità per l'informazione dei clienti

In relazione al completamento del processo di apertura dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità ha già adottato alcune misure volte a promuovere sia una migliore conoscenza e comprensione delle caratteristiche dei servizi disponibili in regime di tutela, sia una più agevole valutazione delle offerte a condizioni di mercato.

Tra queste misure occorre richiamare il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali³ e il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali⁴ (di seguito: Codici di condotta), che stabiliscono, tra l'altro, le informazioni minime circa le caratteristiche delle condizioni di fornitura previste dalle offerte commerciali e la relativa documentazione, che le imprese di vendita devono fornire ai clienti prima che sia concluso un nuovo contratto di fornitura, nonché i criteri che devono essere seguiti per la comunicazione dei prezzi.

Gli stessi Codici di condotta, inoltre, hanno stabilito regole uniformi per il calcolo della stima della spesa annua complessiva, al netto delle imposte, associata all'esecuzione del contratto oggetto dell'offerta, in relazione a determinati livelli di consumo. In particolare, queste regole stabiliscono quali corrispettivi devono essere inclusi nel calcolo e come devono essere conteggiati gli sconti e i bonus; come deve essere evidenziata la presenza di indicizzazioni che determinano la variazione del prezzo nel

¹ European Regulators' Group for Electricity and Gas (Ergeg), "Price Transparency Best Practice Proposition", del 21 luglio 2006, disponibile nel sito www.energy-regulators.eu/ nella sezione Publications & Press.

² European Regulators' Group for Electricity and Gas (Ergeg), "Obstacles to Switching in the gas retail market – Guidelines of Good Practice and Status Review" del 18 aprile 2007, e l'analogo documento per il settore elettrico del 10 aprile 2008, entrambi disponibili nel sito www.energy-regulators.eu/ nella sezione Publications & Press.

³ Allegato A alla deliberazione 22 luglio 2004, n. 126/04, pubblicata nel sito internet www.autorita.energia.it.

⁴ Allegato A alla deliberazione 30 maggio 2006, n. 105/06, pubblicata nel sito internet www.autorita.energia.it.

tempo e quali informazioni relative alle caratteristiche dell'offerta devono essere comunicate contestualmente alla stima della spesa.

Queste regole sono state incluse nei Codici di condotta ritenendo che la stima della spesa annua, che rappresenta un indicatore ampiamente diffuso ed utilizzato in altri paesi anche nell'ambito dei sistemi evoluti di ricerca delle offerte, costituisca uno strumento informativo in grado di offrire una sintesi efficace del contenuto di prezzo delle offerte commerciali, soprattutto se associato, come previsto dai Codici di condotta, a specifici contenuti informativi che consentono ai singoli clienti una valutazione puntuale delle condizioni, non solo di prezzo, delle offerte.

Mentre il Codice di condotta relativo al servizio gas prevede che la comunicazione della stima della spesa annua sia facoltativa, il Codice relativo al servizio elettrico prevede, per le sole offerte rivolte ai clienti domestici, che la Scheda di riepilogo della spesa annua debba essere obbligatoriamente trasmessa ai clienti contestualmente alla documentazione relativa al contratto. In particolare, il Codice di condotta per il servizio elettrico prevede che la scheda di riepilogo per i clienti domestici contenga, con riferimento a determinati livelli di consumo annuo ed alle tre tipologie contrattuali più diffuse, il valore della stima della spesa annua calcolato applicando i corrispettivi previsti dal contratto oggetto dell'offerta e quello calcolato applicando i corrispettivi previsti dalle condizioni economiche di fornitura del servizio di maggior tutela, nonché la loro differenza, sia in valore assoluto sia in valore percentuale.

Le nuove esigenze informative dei clienti finali sono state prese in considerazione anche in occasione della revisione dei requisiti di trasparenza delle bollette per il servizio elettrico (deliberazione 19 luglio 2006, n. 152/06). In tal senso, l'Autorità ha inteso garantire l'indicazione obbligatoria nelle bollette, tra l'altro, di informazioni omogenee e facilmente individuabili necessarie al cliente non solo per verificare la corretta applicazione dei corrispettivi previsti dal suo attuale contratto ma anche per conoscere le proprie caratteristiche di consumo (indicazione del consumo annuo e, per i clienti serviti a condizioni non monorarie, della sua ripartizione tra le fasce orarie).

Inoltre, il quadro di dettaglio introdotto con l'intervento di revisione rende visibile, per i soli clienti non domestici, la parte dei corrispettivi a copertura del costo dei servizi di rete e degli oneri del sistema elettrico, regolati dall'Autorità, rispetto ai corrispettivi lasciati alla libera definizione dei venditori. Una diversa soluzione è stata invece adottata per le bollette dei clienti domestici, per le quali esigenze di semplificazione hanno suggerito di adottare uno schema del quadro di dettaglio in cui i diversi corrispettivi sono aggregati in base alle modalità di applicazione (corrispettivi fissi, proporzionali alla potenza impegnata e proporzionali all'energia consumata).

Nel luglio 2007, contestualmente al completamento della liberalizzazione del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica, l'Autorità ha promosso con la deliberazione 22 giugno 2007, n. 140/07, l'avvio di un servizio informativo telefonico gratuito, attivato presso l'Acquirente Unico, rivolto ai clienti domestici e alle piccole imprese, in grado di fornire informazioni e chiarimenti sulla liberalizzazione, sulle modalità di erogazione del servizio nel nuovo assetto di mercato, sulle procedure e le garanzie che regolano la scelta di un nuovo contratto, sui diritti e le tutele di cui godono i clienti finali e gli strumenti informativi disponibili per valutare le caratteristiche delle

diverse offerte. Dal 1° ottobre 2007, il servizio è stato esteso ad analoghe informazioni relative al mercato del gas.

Infine, sempre da luglio 2007 l'Autorità, in base a quanto previsto dalla deliberazione 11 giugno 2007, n. 134/07, ha avviato la pubblicazione sul proprio sito internet di un elenco delle società qualificate per la vendita di energia elettrica ai clienti domestici e alle piccole imprese, con lo scopo di rendere a questi clienti più agevole, consapevole e ponderata la scelta del proprio fornitore.

L'iscrizione delle imprese all'elenco è volontaria e richiede il possesso di particolari requisiti di affidabilità, individuati dall'Autorità, che i venditori devono dichiarare di possedere, tra i quali l'essere costituiti in forma di società di capitali, società cooperative in forma di società di capitali, società consortili, consorzi con attività esterna, l'aver sottoposto a controllo contabile gli ultimi due bilanci approvati e detenere un giudizio di rating rilasciato da organismi riconosciuti a livello internazionale.

Per ciascun venditore iscritto, l'elenco riporta:

- i dati anagrafici, quali la ragione sociale, la sede legale, la partita Iva, il codice fiscale, il numero di iscrizione al registro delle imprese;
- i riferimenti utili per contatti da parte dei clienti (numeri telefonici, siti internet, ecc);
- l'indicazione delle aree territoriali in cui il venditore svolge o intende svolgere la propria attività;
- l'indicazione delle tipologie di clienti serviti, distinguendo fra clienti domestici, altri clienti in bassa tensione ed ogni altra clientela finale;
- la data di costituzione della società, quella in cui ha avuto inizio l'attività di vendita e quella in cui il venditore è stato iscritto all'elenco.

Il sistema di ricerca delle offerte che viene qui presentato recepisce gli orientamenti e le scelte già operate nella definizione degli interventi sopra richiamati e, in particolare, dei Codici di condotta per quanto riguarda sia i criteri per il calcolo e la comunicazione dei corrispettivi e della stima della spesa annua, sia la comunicazione delle informazioni relative alle condizioni di svolgimento del servizio di natura non economica.

Non è escluso tuttavia che con l'implementazione del sistema possa presentarsi l'opportunità di procedere a nuovi interventi volti a rendere omogenei i contenuti informativi resi disponibili ai clienti attraverso i diversi strumenti. A tale proposito, l'Autorità ha già avviato, con deliberazione 18 marzo 2008, ARG/com 34/08, un procedimento per la revisione dei Codici di condotta e per l'estensione al settore del gas degli strumenti di confrontabilità già individuati per il settore elettrico, ampliando a tale scopo i compiti del Gruppo di lavoro avviato e disciplinato con determinazione del Direttore generale dell'Autorità 29 giugno 2006, n. 26/06. L'obiettivo di rendere il più possibile omogenei i contenuti informativi destinati ai clienti finali potrebbe comunque evidenziare l'opportunità di interventi più ampi, e interessare la disciplina relativa agli altri strumenti richiamati.

2.3. Problematiche connesse alla realizzazione di sistemi di ricerca delle offerte

L'Autorità ha già avviato iniziative per la valutazione delle problematiche connesse alla realizzazione di sistemi interattivi di ricerca delle offerte.

Tale processo ha comportato l'istituzione, contestuale all'approvazione del Codice di condotta per il servizio elettrico, di un Gruppo di lavoro composto da esponenti delle imprese del settore elettrico, dei consumatori e dei clienti non domestici.

Inizialmente, l'attività del Gruppo di lavoro è stata circoscritta all'individuazione delle soluzioni più efficaci per la definizione dei contenuti della Scheda di riepilogo dei corrispettivi previsti dalle offerte relative alla fornitura del servizio elettrico che ha condotto, come già menzionato nel capitolo precedente, all'adozione di due diversi modelli per le offerte rivolte ai clienti domestici e per quelle rivolte ai clienti non domestici.

L'attività del Gruppo di lavoro non si è tuttavia esaurita con la definizione delle schede di riepilogo, ma è proseguita allo scopo di individuare ulteriori misure per una migliore conoscibilità delle offerte commerciali relative ai servizi elettrico e gas. A tale scopo, la sua composizione è stata allargata alla partecipazione delle imprese del settore gas.

L'Autorità ha inoltre svolto un'attività di ricognizione delle esigenze e delle problematiche relative alla confrontabilità delle offerte per la vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas. Il relativo Documento per la ricognizione⁵, al quale si rimanda per ulteriori approfondimenti, ha presentato, in sintesi, i seguenti contenuti:

- a) l'illustrazione degli esiti di una ricerca circa gli strumenti per il confronto delle offerte di energia elettrica e di gas e per la comparazione dei prezzi a disposizione dei clienti finali in diversi Paesi dell'Unione Europea;
- b) l'analisi di tali strumenti, individuando la presenza di eventuali modelli ricorrenti e delle loro caratteristiche;
- c) lo svolgimento di alcune considerazioni sulle attuali opportunità, per i clienti italiani, di confrontare le offerte di energia elettrica e di gas e sulla possibilità di implementare strumenti di comparazione nel contesto italiano, evidenziando le criticità e le esigenze da tenere in considerazione.

Con riferimento al punto a), sono stati descritti gli strumenti attivati in Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Germania, Paesi Bassi, Regno Unito, individuandone le caratteristiche: in primo luogo il soggetto gestore del servizio di comparazione, l'obbligatorietà o la volontarietà dell'adesione da parte dei venditori, le modalità di accesso da parte dei clienti finali, le informazioni risultanti dal calcolo, in esito all'inserimento dei dati da parte dell'utilizzatore.

L'analisi delle esperienze straniere ha consentito di individuare tre principali modelli, con riguardo alle modalità di gestione del servizio:

⁵ Ricognizione in tema di strumenti di confrontabilità dei prezzi per il servizio elettrico e del gas, pubblicato il 3 agosto 2007 nel sito internet www.autorita.energia.it (http://www.autorita.energia.it/docs/dc/07/070803_dr.htm).

- a) un primo modello, nel quale il servizio è implementato dal Regolatore (ad esempio, in Austria);
- b) un secondo modello, nel quale i servizi privati coesistono con quello gestito dal Regolatore (ad esempio, nel Regno Unito);
- c) un terzo modello, nel quale l'iniziativa sull'implementazione del servizio è lasciata a soggetti terzi (ad esempio, in Germania).

Nel documento per la ricognizione sono stati formulati spunti, volti a raccogliere osservazioni da parte di tutti i soggetti interessati, circa la possibilità di implementare in Italia servizi di comparazione delle offerte simili a quelli già in uso in vari Paesi dell'Unione Europea. Sono pervenuti contributi scritti da parte di 20 soggetti: esercenti l'attività di vendita di energia elettrica e/o gas e loro associazioni, associazioni di clienti finali (consumatori e imprese), soggetti gestori di servizi di comparazione delle offerte in Italia o all'estero. La sintesi delle osservazioni pervenute, alla quale si rimanda per ulteriori approfondimenti, è pubblicata nel sito internet dell'Autorità⁶.

Tutti i soggetti interessati hanno manifestato il loro apprezzamento per le iniziative dell'Autorità, volte ad accrescere la trasparenza nel mercato della vendita al dettaglio nei settori regolati. Alcune associazioni rappresentative degli operatori hanno rilevato come la presenza di strumenti di comparazione delle offerte sia auspicabile solo laddove si sia sviluppato un grado di concorrenza adeguato.

Per quanto riguarda il soggetto gestore del servizio, le associazioni rappresentative di clienti finali (consumatori e imprese), propendono per il modello in cui il servizio è gestito dal Regolatore o il modello in cui con questo coesistono eventuali servizi gestiti da soggetti privati, considerando altresì indispensabili forme di controllo su questi ultimi da parte del Regolatore stesso.

Di contro, le imprese di vendita e le loro associazioni hanno espresso preferenze per il modello nel quale l'implementazione del servizio è lasciata alla libera iniziativa di soggetti privati. Non sono stati ravvisati, dai soggetti rispondenti, particolari rischi di non attendibilità, ritenendo comunque indispensabile il controllo del Regolatore, che fissi i requisiti e le condizioni del servizio, tramite un sistema di accreditamento, similmente a quanto avviene nel Regno Unito. Ad ogni modo, l'adozione di un servizio gestito dal Regolatore non viene vista in maniera negativa, laddove rimanga ad adesione volontaria.

Per quanto riguarda le modalità di adesione al servizio da parte dei venditori, gli esercenti e le loro associazioni hanno unanimemente manifestato la propria preferenza per un sistema ad adesione volontaria, nel quale gli operatori possano decidere liberamente se inserire le proprie offerte. Ciò è in parte motivato con la possibile onerosità di tale adesione, in termini di costo e di impatto operativo e gestionale. Gli incentivi, per gli operatori, ad aderire, vengono individuati principalmente nell'efficacia e nella funzionalità del servizio stesso, nei vantaggi derivanti dalla trasparenza, nella visibilità del fornitore e nella possibilità, da parte dei clienti finali, di venire a conoscenza delle offerte presenti nel mercato.

⁶ http://www.autorita.energia.it/docs/dc/07/070803_dross.htm.

Le associazioni dei consumatori e dei clienti finali hanno invece sottolineato la necessità che i venditori siano obbligati a mettere a disposizione i dati relativi alle loro offerte, per consentire ai clienti finali la ricerca e la comparazione, tramite i servizi implementati dal Regolatore o, eventualmente, dai privati.

Per quanto riguarda la tipologia di offerte da includere, nel servizio di comparazione, la gran parte degli operatori e delle loro associazioni ritiene che gli strumenti di comparazione dovrebbero riferirsi unicamente alle offerte per i clienti domestici, in quanto per il settore delle imprese sarebbero presenti offerte meno standardizzate ed una più ampia personalizzazione, in funzione delle caratteristiche e delle esigenze del singolo cliente. Inoltre i clienti non domestici sarebbero in grado di valutare criticamente le offerte senza l'ausilio di tali servizi, con sufficiente capacità di approfondimento. Per questi clienti, pertanto, l'implementazione di servizi di comparazione evoluti andrebbe lasciata alla libera iniziativa degli operatori o delle associazioni dei medesimi clienti finali.

Di contro, le associazioni rappresentative dei clienti finali hanno espresso l'esigenza di rendere disponibile il sistema di comparazione delle offerte anche a clienti non domestici con consumi al di sotto di una certa soglia (per quanto riguarda il settore elettrico indipendentemente dalla tensione di alimentazione), suggerendo che per i clienti con consumi più elevati sarebbe opportuno, in ogni caso, creare strumenti che consentano di valutare l'andamento dei parametri di indicizzazione.

Per quanto riguarda l'implementazione per il settore gas, alcuni soggetti la ritengono prematura, in relazione ad alcune caratteristiche del contesto attuale (elevata frammentazione delle tariffe di distribuzione e scarso livello di concorrenza).

Circa i possibili limiti insiti nei servizi di comparazione sono stati segnalati, in particolare dai soggetti esercenti e dalle loro associazioni rappresentative:

- la difficoltà di rappresentazione di aspetti qualitativi delle offerte, diversi dal prezzo;
- la difficoltà di confronto delle offerte a prezzo fisso con quelle a prezzo variabile, data la necessaria staticità del risultato del calcolo, che è riferito al valore attuale dei corrispettivi.

Tali limiti dovrebbero essere posti in debita evidenza per il cliente, tramite istruzioni per la corretta lettura dei risultati della ricerca ed ogni altro strumento che consenta di avvisare il cliente che il calcolo si riferisce ai valori attuali. Dovrebbe inoltre essere garantito uno spazio per l'inserimento di informazioni relative al contratto (modalità di pagamento, servizi aggiuntivi al cliente, ecc). Da parte di alcune associazioni dei clienti finali vi è la richiesta di strumenti che consentano anche la valutazione "dinamica" delle offerte.

Per quanto riguarda infine la fruibilità da parte dei clienti finali destinatari del servizio, i soggetti interessati hanno elencato, tra le necessarie caratteristiche di un servizio di comparazione:

- la facilità di accesso, che deve essere garantita anche a coloro che non sono in grado di utilizzare il canale internet, ad esempio tramite l'attivazione di un

servizio telefonico, o di sportelli di consulenza sul territorio, gestiti dalle associazioni dei consumatori;

- la semplicità di utilizzo, attraverso l'inserimento, per dare l'avvio al calcolo, di pochi dati facilmente reperibili.

3. Criteri e orientamenti per l'attivazione del sistema

Con l'attivazione del sistema di ricerca oggetto del presente documento per la consultazione l'Autorità intende perseguire l'obiettivo di promuovere lo sviluppo dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas, mettendo a disposizione dei mercati stessi, e in particolare degli attori della domanda, uno strumento di informazione ulteriore rispetto a quelli già realizzati dall'Autorità, richiamati nel paragrafo 2.2.

Con riferimento alle problematiche esposte nei precedenti paragrafi, e tenendo conto in particolare degli esiti dell'attività di ricognizione, per la realizzazione del sistema di ricerca sono stati individuati alcuni orientamenti, relativi al campo di ricerca del sistema ed alla partecipazione delle imprese, alle sue caratteristiche e funzionalità nonché alle tempistiche di implementazione.

3.1. Campo di ricerca

Per quanto riguarda il contenuto dello strumento, l'Autorità intende includere nel campo di ricerca le offerte per la fornitura del servizio elettrico, del servizio gas e di entrambi i servizi in forma congiunta. L'inclusione del servizio gas comporta, al momento, alcune problematiche relativamente alle tempistiche di attuazione, che verranno meglio illustrate nel prosieguo.

Circa la tipologia delle offerte, si propone di delimitare il campo di ricerca alle offerte standardizzate, ossia alle offerte per le quali tutte le condizioni di fornitura sono predeterminate dall'impresa di vendita per la generalità dei potenziali clienti, senza possibilità di negoziazione individuale, e che siano rivolte ai clienti per i quali si evidenziano le maggiori difficoltà nella valutazione dei contenuti delle offerte medesime.

Si ritiene che tali clienti possano essere individuati nei soggetti che beneficiano delle tutele previste dai Codici di condotta, e quindi che il sistema di ricerca debba essere aperto alla presentazione delle offerte commerciali standardizzate rivolte, per il servizio elettrico, ai clienti alimentati in bassa tensione, e per il servizio gas ai clienti con consumo annuo fino a 200 mila metri cubi.

Tale orientamento tiene conto delle esigenze formalmente manifestate, in sede di ricognizione, dalle associazioni rappresentative dei clienti non domestici dei servizi elettrico e gas, che hanno rappresentato il permanere di difficoltà da parte degli associati nel conoscere e valutare efficacemente le caratteristiche delle offerte disponibili.

In relazione alle diverse indicazioni rappresentate dagli operatori in sede di ricognizione, favorevoli all'esclusione dal sistema delle offerte rivolte ai clienti non domestici a causa del maggior grado di personalizzazione che le caratterizzerebbe, la soluzione indicata presenta il vantaggio di non privare a priori tali clienti di uno strumento informativo che, nel fornire gli strumenti per una migliore conoscenza delle offerte standardizzate, può essere di ausilio anche per valutare le caratteristiche e le opportunità derivanti da offerte personalizzate.

3.2. Partecipazione

Si propone che la partecipazione delle imprese alla formazione ed all'aggiornamento della base di dati necessaria al funzionamento del sistema avvenga in forma volontaria e attiva, sulla base di condizioni e regole prestabilite. In particolare l'Autorità propone:

- a) *partecipazione su base volontaria*: la previsione di obblighi di partecipazione al sistema di ricerca in capo alle imprese di vendita non appare opportuna, poiché tale soluzione non risulterebbe la più appropriata in relazione alla funzione del sistema di ricerca, quale semplice strumento informativo a disposizione della platea dei clienti finali per una migliore e più approfondita conoscenza del mercato; la regolazione già in vigore, attraverso gli obblighi informativi posti in capo alle imprese di vendita dai Codici di condotta, garantisce peraltro a ciascun cliente la comunicazione individuale, nella fase preliminare alla conclusione del contratto, delle informazioni in base alle quali è possibile la formazione della volontà negoziale; è possibile peraltro ritenere, anche in base agli esiti della ricognizione, che le caratteristiche stesse del sistema, che come sarà meglio descritto nei capitoli successivi consente alle imprese la presentazione personalizzata delle proprie offerte, anche attraverso contenuti definiti e gestiti autonomamente, renderanno possibile un'adeguata copertura del mercato attraverso la partecipazione volontaria di un numero significativo di imprese;
- b) *partecipazione attiva*: alle imprese di vendita viene affidato il compito di inserire autonomamente nella banca dati utilizzata per il funzionamento del sistema e tenere aggiornati i dati e le informazioni relativi alle proprie offerte; come sarà meglio esposto nel capitolo 6, questa soluzione, che mantiene comunque in capo all'Autorità il compito di inserire e tenere aggiornati tutti gli altri dati necessari al funzionamento del sistema, consente tra l'altro di distribuire tra i soggetti partecipanti gli oneri derivanti dalle attività menzionate, e quindi di minimizzarne l'entità per ciascuno dei partecipanti, e di garantire la massima efficienza del sistema stesso;
- c) *condizioni e regole per la partecipazione al sistema*: l'Autorità intende definire condizioni e le regole di partecipazione, da parte dei soggetti che vi abbiano volontariamente aderito, che assicurino il corretto funzionamento del sistema, basate sui principi di autonomia e responsabilità, anche al fine di prevenire comportamenti opportunistici.

3.3. *Caratteristiche e funzionalità*

Per quanto riguarda le caratteristiche e funzionalità del sistema, si ritiene necessario che esse rispondano ai seguenti requisiti:

- *facilità di accesso e semplicità di utilizzo*, prevedendo tra l'altro che per lo svolgimento della ricerca siano richieste solo le informazioni strettamente necessarie e facilmente reperibili dai clienti nelle proprie bollette;
- *chiarezza e fruibilità delle informazioni fornite*, prevedendo in particolare che il sistema fornisca da un lato informazioni oggettive e verificabili, articolate su più livelli di approfondimento, e, dall'altro, offra ai fruitori le chiavi di lettura delle informazioni necessarie alla loro corretta interpretazione;
- *flessibilità*, garantendo che il sistema sia in grado, da un lato, di accogliere offerte commerciali dalle caratteristiche più differenziate, cioè non presenti limiti funzionali che impediscano la presentazione di particolari offerte, e, dall'altro, di recepire le possibili evoluzioni della regolazione ed il loro impatto sulle modalità e condizioni di erogazione del servizio;
- *neutralità delle informazioni*, prevedendo in particolare che, pur utilizzando schemi omogenei per la presentazione delle informazioni ai clienti finali, sia garantita una rappresentazione adeguata delle differenze sostanziali tra diverse tipologie di offerte (ad esempio, tra offerte a prezzo indicizzato e offerte a prezzo predeterminato per un certo arco temporale), in modo da stimolare la valutazione di tali differenze da parte dei fruitori;
- *affidabilità*, prevedendo in particolare che le offerte incluse nel sistema di ricerca debbano essere effettivamente presenti sul mercato, con le medesime caratteristiche e condizioni presentate nei risultati della ricerca;
- *efficacia*, prevedendo soluzioni in grado di garantire la massima partecipazione delle imprese e la più ampia copertura delle offerte presenti sul mercato.

3.4. *Gradualità*

Come si è detto, l'Autorità intende estendere lo strumento alle offerte relative al servizio elettrico, al servizio gas e a entrambi i servizi in forma congiunta. Tuttavia, in fase di avvio ed in via transitoria, si ritiene opportuno limitare il campo di ricerca al solo settore elettrico, in considerazione dell'estrema complessità e variabilità territoriale delle attuali tariffe per l'attività di distribuzione gas, per le quali è di prossima scadenza il vigente periodo regolatorio. L'estensione al settore gas potrebbe pertanto avvenire in concomitanza all'avvio del nuovo periodo regolatorio per l'attività di distribuzione, una volta definite le tariffe di distribuzione del gas in relazione alle quali è in corso la consultazione dei soggetti interessati⁷.

⁷ Documento per la consultazione del 18 giugno 2008 "Tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione - Orientamenti finali", pubblicato nel sito internet www.autorita.energia.it.

Questa limitazione escluderebbe anche la componente servizio gas delle offerte per la fornitura congiunta. Per poter dare in ogni caso visibilità a tale tipologia di offerte, la cui diffusione appare oggi in crescita, si propone, transitoriamente, l'inserimento di un campo di informazione aggiuntivo che segnala l'associazione dell'offerta per il servizio elettrico a un'offerta per il servizio gas. Il cliente, qualora interessato, potrà prendere contatti direttamente con il venditore per ottenere informazioni specifiche sulla parte dell'offerta che si riferisce al servizio gas.

S1. *Con riguardo agli orientamenti per l'attivazione del sistema di ricerca, si condividono le proposte relative al campo di ricerca del sistema e alla partecipazione al medesimo? In caso di risposta negativa, per quali motivi?*

S2. *Si condividono le proposte relative alle caratteristiche funzionali del sistema? In caso di risposta negativa, per quali motivi?*

S3. *È possibile individuare ulteriori caratteristiche o funzionalità? Se sì, quali e per quali motivazioni?*

S4. *Si condivide la soluzione individuata per le offerte congiunte, in relazione all'estensione graduale del sistema di ricerca al settore gas?*

4. Caratteristiche dell'interfaccia pubblica

Questo capitolo illustra le caratteristiche e le funzionalità del sistema di ricerca per quanto riguarda la sua interfaccia pubblica, cioè la parte del sistema che consente ai potenziali fruitori di svolgere la ricerca e ottenere le informazioni desiderate.

La ricerca avviene attraverso la selezione e l'elaborazione delle informazioni contenute in una apposita base di dati, alimentata dalle imprese di vendita per quanto riguarda i dati e le informazioni relative alle caratteristiche delle offerte definite autonomamente e dall'Autorità per quanto riguarda gli altri dati, secondo le modalità illustrate nei successivi capitoli.

4.1. Caratteristiche generali

Il sistema di ricerca consente ai clienti dei servizi elettrico e gas, attraverso un'apposita procedura di interrogazione, di:

- sapere quali sono le offerte commerciali relative al servizio elettrico, al servizio gas o alla fornitura congiunta di energia elettrica e gas, disponibili per località (lista delle offerte);
- conoscere le caratteristiche fondamentali di ciascuna offerta inclusa nella lista, e ottenere informazioni sulla relativa impresa di vendita;

- conoscere, per ciascuna offerta, la stima della spesa complessiva per un anno di fornitura in relazione al livello di consumo indicato in sede di interrogazione⁸, dando separata evidenza, con modalità meglio illustrate in paragrafi successivi, dell'eventuale previsione di sconti e bonus;
- ottenere analoghe informazioni in merito alle condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità per la fornitura dei servizi in regime di tutela; a tale proposito, si ritiene opportuno prevedere che tali informazioni siano presentate a video secondo il medesimo schema utilizzato per la visualizzazione della lista delle offerte definite dalle imprese di vendita, ma in una collocazione distinta, esterna alla lista medesima, in modo da evidenziarne la differente natura.

S5 *Si condivide l'opportunità di rendere omogenei i diversi strumenti a disposizione del cliente finale per la ricerca e il confronto delle offerte, apportando eventuali adattamenti ai medesimi? Se no, per quali motivazioni?*

La fruizione del sistema di ricerca avviene in due fasi:

- a) *interrogazione*, con la quale viene richiesto al cliente di fornire le indicazioni necessarie all'elaborazione personalizzata delle informazioni presenti nella base di dati (paragrafo 4.2);
- b) *presentazione dei risultati della ricerca*, in un'apposita schermata video (paragrafo 4.3).

Inoltre, per facilitare la fruizione del sistema, sono previsti:

- la presenza a video di un'apposita finestra informativa dedicata alla visualizzazione di informazioni e spiegazioni in formato testo, che assistono il cliente nella corretta formulazione delle interrogazioni; oltre a tale strumento è prevista la presenza di altre funzionalità interattive per l'assistenza all'inserimento degli elementi richiesti (ad esempio, per la stima del consumo annuo o della ripartizione dei consumi elettrici nelle diverse fasce orarie, a beneficio dei nuovi clienti che non dispongono di tali informazioni attraverso la bolletta);
- l'uso di opportune soluzioni grafiche per la rappresentazione dei risultati della ricerca, associate alla possibilità di visualizzare, in apposite finestre, schede e informazioni aggiuntive e di maggior dettaglio, e di attivare al medesimo scopo collegamenti ipertestuali a siti esterni.

S.6 *Si condivide l'impostazione delle caratteristiche e delle funzionalità del sistema di ricerca sopra delineate? Si ritiene che siano necessari ulteriori o diverse*

⁸ I Codici di condotta prevedono criteri per il calcolo della stima della spesa annua che vengono recepiti anche per il calcolo effettuato dal sistema di ricerca in esame, il quale tuttavia consente di includere le imposte nel calcolo della stima della spesa. A tale proposito si sottolinea la necessità che tutti gli strumenti a disposizione dei clienti finali per la ricerca e il confronto delle offerte, siano essi telematici o cartacei, presentino risultati omogenei. L'Autorità intende pertanto apportare gli adattamenti che si rendessero eventualmente necessari a tale fine. Tali interventi rientrano anche nell'ambito del procedimento di revisione dei Codici di condotta avviato con deliberazione ARG/com 34/08.

funzionalità per una migliore fruizione da parte dei clienti finali? Se sì, quali e per quali motivi?

4.2. Interrogazione del sistema

In sede di interrogazione del sistema è richiesto l'inserimento, in schermate successive, di due diversi ordini di informazioni:

- a) informazioni indispensabili al sistema per l'elaborazione e la personalizzazione della ricerca, che il cliente deve necessariamente inserire;
- b) opzioni di uso facoltativo, che consentono al cliente di restringere o affinare il campo di ricerca a seconda delle proprie eventuali preferenze, il cui inserimento non è tuttavia indispensabile per l'elaborazione della ricerca.

Si prevede che il percorso di interrogazione comporti in ogni caso la visualizzazione di tutte le informazioni opzionali, in modo che il cliente abbia un quadro chiaro del potenziale livello di personalizzazione offerto dal sistema.

Informazioni necessarie alla fruizione del sistema

Per formulare l'interrogazione del sistema ed ottenere la lista delle offerte, è opportuno che al cliente sia richiesto di fornire le sole informazioni necessarie e sufficienti ai fini di un'elaborazione personalizzata.

Tali informazioni sono reperibili nelle bollette e riguardano:

- *l'individuazione geografica della fornitura*: questa indicazione è necessaria sia per limitare il risultato della ricerca alle sole offerte effettivamente disponibili nell'area geografica di interesse del cliente sia per la corretta applicazione, nel calcolo della stima della spesa complessiva annua, dei corrispettivi di natura tariffaria regolati dall'Autorità e delle aliquote fiscali eventualmente soggetti a variazione su base territoriale; si ritiene che la soluzione preferibile per l'identificazione della localizzazione geografica della fornitura sia il Codice di avviamento postale (Cap);
- *il servizio al quale il cliente è interessato*: questa indicazione consente al cliente di operare la ricerca tra offerte relative al solo servizio elettrico, al solo servizio gas o alle offerte che includono entrambi i servizi (offerte congiunte);
- *la tipologia contrattuale alla quale corrisponde la fornitura (domestica o non domestica)*: questa indicazione si rende necessaria per la corretta applicazione, nel calcolo della stima della spesa complessiva annua, dei corrispettivi e delle aliquote fiscali eventualmente differenziati per tipologia contrattuale (per il servizio elettrico, in caso di fornitura domestica occorrerà specificare se si tratta di abitazione di residenza anagrafica o meno, mentre in caso di fornitura non domestica occorrerà specificare se il cliente possiede le caratteristiche della maggior tutela o della salvaguardia);
- *il consumo annuo (in kWh o in metri cubi) e, per il servizio elettrico, la potenza impegnata*: queste informazioni sono necessarie sia per l'eventuale esclusione dal

risultato della ricerca di offerte non compatibili con le caratteristiche del cliente, sia per l'elaborazione di un calcolo personalizzato della stima della spesa complessiva annua per ciascuna delle offerte incluse nel risultato della ricerca; inoltre, nel caso in cui la ricerca riguardi offerte per il servizio elettrico o offerte congiunte, e se in relazione al servizio elettrico il campo della ricerca non sia limitato alle sole offerte basate su prezzo monorario, il sistema richiederà l'indicazione del consumo annuo in kWh e la ripartizione percentuale di tale consumo tra le fasce orarie applicabili.

Con riferimento al dato relativo al consumo annuo, è prevista la disponibilità di uno strumento interattivo che consente anche ai nuovi clienti, che non hanno la possibilità di reperire tale informazione in bolletta, di calcolarne la stima, in base a elementi quali ad esempio le apparecchiature da alimentare e il numero di persone che vivono nell'abitazione. In relazione alle richieste che comprendono il servizio elettrico è inoltre prevista la disponibilità di un ulteriore strumento interattivo che consente di stimare la ripartizione percentuale dei consumi per fasce orarie, dedicato ai nuovi clienti o ai clienti che non siano già serviti a condizioni non monorarie e quindi non dispongano attualmente di tale informazione in bolletta.

Scelta tra offerte in base alle possibili variazioni del prezzo

In considerazione dell'esigenza di offrire ai clienti finali adeguata evidenza delle differenze relative alla modalità di determinazione del prezzo e delle sue possibili variazioni nel tempo, segnalata anche dai soggetti che hanno partecipato alla ricognizione, si ritiene opportuno prevedere che in fase di interrogazione, il cliente debba indicare quali offerte saranno prese in considerazione ai fini dell'elaborazione e della presentazione dei risultati della ricerca.

In particolare, il sistema richiede al cliente di indicare quali delle seguenti categorie di offerte devono essere incluse nella ricerca:

- a) offerte a prezzo predeterminato e invariabile per almeno un anno (c.d. "prezzo bloccato);
- b) offerte a prezzo indicizzato che recepiscono integralmente il meccanismo utilizzato dall'Autorità per l'adeguamento automatico delle condizioni economiche di fornitura in regime di tutela;
- c) offerte il cui prezzo è indicizzato secondo criteri diversi da quelli adottati dall'Autorità.

La richiesta viene formulata dal sistema in modo tale che il cliente possa scegliere di includere nella ricerca tutte le offerte oppure solo le offerte che appartengono alle categorie selezionate. La scelta del cliente tra una delle indicazioni possibili è necessaria per la prosecuzione della fase di interrogazione.

Come descritto nel successivo paragrafo 4.3, qualora il cliente scelga di includere nella ricerca più tipologie di offerta, le soluzioni individuate per la presentazione del risultato della ricerca consentono in ogni caso al cliente di associare facilmente ciascuna delle offerte alla categoria di appartenenza.

Con riferimento alle categorie individuate per la classificazione delle offerte in relazione alle modalità di determinazione del prezzo, è possibile formulare ipotesi alternative:

- a) una classificazione semplificata, in base alla quale le offerte sono classificate come offerte a prezzo bloccato o a prezzo indicizzato; questa classificazione offre una maggiore semplicità ma comporta la possibilità che il cliente sottovaluti, anche in sede di analisi dei risultati della ricerca, le possibili differenze tra offerte a prezzo indicizzato;
- b) una classificazione più articolata che preveda, oltre alle tre categorie indicate inizialmente, una quarta categoria relativa alle offerte con determinazione del prezzo di tipo misto, cioè le offerte che prevedano, in relazione a determinate soglie di consumo annuo, l'applicazione di corrispettivi predeterminati per una parte dei consumi e di corrispettivi indicizzati per l'altra parte dei consumi; questa soluzione consentirebbe una selezione più dettagliata ma la sua maggiore complessità potrebbe appesantire la fase di interrogazione al punto di indurre comunque il cliente a sottovalutare l'importanza dell'opzione o scoraggiare la fruizione del sistema.

S.7 *Si condivide l'opportunità di richiedere al cliente finale, in fase di interrogazione, la scelta delle offerte in base alle possibili variazioni di prezzo? Si ritiene che una delle soluzioni indicate come alternative sia preferibile? Per quale motivo?*

Opzioni per l'affinamento della ricerca

Il sistema offre al cliente la possibilità, se lo desidera, di restringere la ricerca alle sole offerte che presentano le caratteristiche di suo interesse, inserendo ulteriori indicazioni.

A tale proposito il sistema di ricerca può offrire le seguenti opzioni:

- a) per il solo settore elettrico, restringere la ricerca in base all'articolazione del prezzo dell'energia secondo diverse fasce orarie: il cliente può richiedere che il risultato della ricerca comprenda solo le offerte monorarie; in mancanza di tale indicazione, la ricerca include sia le offerte a prezzo monorario sia quelle a prezzo non monorario (un'analoga opportunità di selezione potrà essere attivata in relazione all'articolazione del prezzo per mesi o raggruppamenti di mesi);
- b) per il solo settore elettrico, restringere la ricerca in base al mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia, escludendo particolari fonti di produzione dal campo della ricerca: in mancanza di indicazioni, la ricerca includerà tutte le fonti di produzione; questa opzione potrà essere attivata solo in seguito all'emanazione da parte del Ministro dello Sviluppo economico della normativa secondaria prevista dall'articolo 5 del decreto-legge n. 73/07, convertito in legge dall'articolo 1 della legge n. 125/07;
- c) per entrambi i settori, restringere la ricerca alle sole offerte che presentano particolari caratteristiche in relazione alle condizioni contrattuali di fornitura relative a:

- *frequenza di pagamento*, con la possibilità di includere nella ricerca solo le offerte che prevedono l'emissione di fatture con una determinata frequenza;
- *metodo di pagamento*, con la possibilità di includere nella ricerca solo le offerte che consentono particolari metodi di pagamento (scelti tra posta, sportello bancario, domiciliazione bancaria, carta di credito, sportelli commerciali del venditore);
- *durata del contratto*, con la possibilità di escludere dalla ricerca, tra i soli contratti a durata predeterminata, quelli per i quali è prevista una durata minima superiore a quella indicata.

Le diverse forme di selezione operano in modo cumulativo, e pertanto l'utilizzo di più opzioni restringe il campo della ricerca alle sole offerte che soddisfano contemporaneamente tutti i criteri di selezione indicati.

Per rendere più agevole la comprensione delle opzioni proposte e le conseguenze delle diverse opzioni, il sistema prevede che quando il cliente posiziona il puntatore del proprio computer in corrispondenza del campo in cui è visualizzata l'opzione, sia visualizzato, nella finestra informativa sempre presente nella schermata video, un apposito testo esplicativo.

S.8 *Si ritiene che le opzioni descritte siano utili e necessarie? Ne eliminereste qualcuna, e per quale motivo? Ne aggiungerei altre, e per quale motivo?*

4.3. Risultato della ricerca

Il risultato della ricerca effettuata dal sistema in base agli elementi forniti dal cliente in fase di interrogazione consiste nella visualizzazione di una schermata che contiene:

- un riepilogo sintetico dei dati inseriti dal cliente in sede di interrogazione del sistema, visualizzati nella finestra informativa sempre presente a video;
- la lista delle offerte commerciali che rispondono a tutti i criteri di selezione indicati in sede di interrogazione e, visualizzata separatamente, l'analoga informativa relativa al servizio fornito in regime di tutela a condizioni definite dall'Autorità;
- pulsanti di comando che consentono, come sarà meglio illustrato di seguito, al punto *sconti e bonus*, di modificare i criteri di presentazione della lista delle offerte, in particolare riguardo le modalità con le quali sconti e bonus vengono evidenziati e considerati ai fini del calcolo dell'indicatore di stima della spesa annua;
- una legenda dei comandi e degli strumenti attivabili dal fruitore.

Lista delle offerte

La lista delle offerte è presentata in forma di tabella, nella quale ciascuna riga contiene le informazioni relative a un'offerta. Ogni riga è suddivisa in campi (che formano le

colonne della tabella); ciascuno dei quali contiene specifiche informazioni relative all'offerta. Come meglio illustrato in seguito, la lista delle offerte è ordinata per valori crescenti della stima della spesa complessiva annua con la possibilità per il cliente di optare tra diverse soluzioni riguardo l'inclusione di sconti e bonus nel calcolo di tale indicatore.

Per rendere più agevole la lettura della lista delle offerte, le informazioni sono presentate secondo uno schema a due livelli. Al primo livello, ciascuno dei campi che compone la tabella fornisce in modo sintetico le informazioni essenziali sull'offerta; in alcuni dei campi è inoltre prevista la presenza di collegamenti ipertestuali che consentono l'accesso alle informazioni di secondo livello, costituite da finestre e schermate che contengono approfondimenti e informazioni di dettaglio.

Qualora l'interrogazione sia stata impostata sulla ricerca delle offerte per il servizio elettrico e gas, la lista delle offerte visualizza separatamente, per ciascuna offerta congiunta, una riga di informazioni relative alle caratteristiche dell'offerta per il servizio elettrico e una riga relativa alle caratteristiche del servizio gas; è inoltre presente una terza riga che evidenzia la stima della spesa annua complessiva per entrambi i servizi.

Gli schemi 1 e 2 riportati in appendice illustrano la struttura e il contenuto della lista delle offerte.

Per ciascuna delle offerte incluse nel risultato della ricerca, la lista delle offerte presenta i seguenti campi:

1. la denominazione commerciale;
2. l'impresa di vendita alla quale fa capo l'offerta, con collegamento ipertestuale a una scheda di approfondimento relativa all'impresa medesima (scheda A); inoltre, per quanto riguarda le sole offerte relative alla fornitura di energia elettrica, in seguito alla definizione della normativa in materia di comunicazione delle fonti di produzione, il medesimo campo conterrà una rappresentazione grafica del mix energetico coerente con la normativa medesima;
3. la classificazione dell'offerta in relazione alle modalità di determinazione del prezzo (indicizzato o predeterminato), con collegamento ipertestuale a una scheda di approfondimento sulle condizioni di prezzo definite dall'impresa (scheda B);
4. la stima della spesa complessiva annua, al lordo delle imposte e al netto di sconti e bonus, associata all'offerta, calcolata in base al consumo indicato dal cliente in fase di interrogazione del sistema, con collegamento ipertestuale a una scheda contenente informazioni dettagliate, di approfondimento e riepilogo, riguardo le caratteristiche dell'offerta e la stima della spesa complessiva annua (scheda C);
5. l'indicazione di eventuali sconti e la quantificazione del loro valore annuo;
6. l'indicazione della presenza di eventuali bonus;
7. la stima della spesa complessiva annua risultante dall'applicazione al valore indicato nel campo 4 degli eventuali sconti, con collegamento ipertestuale alla scheda C, identico a quello presente nel campo 4;
8. la durata del contratto, espressa in mesi.

A margine di ciascuna riga è inoltre previsto l'inserimento di un collegamento ipertestuale attraverso il quale è possibile accedere a una scheda contenente informazioni aggiuntive rispetto a quelle sopra indicate, relative ad esempio ad eventuali iniziative promozionali, o all'impresa stessa (scheda D).

La lista delle offerte è automaticamente ordinata dal sistema per valori crescenti della stima della spesa complessiva annua risultante dall'applicazione degli eventuali sconti previsti dall'offerta (campo 7 dell'elenco).

Nel caso di presentazione di offerte congiunte per la fornitura di energia elettrica e di gas, la tabella visualizza per ogni offerta congiunta la riga delle informazioni relative al servizio elettrico, la riga relativa alle informazioni relative al servizio gas e una riga di chiusura nella quale sono riportati la denominazione commerciale dell'offerta congiunta, la stima della spesa annua congiunta, risultante dalla somma dei rispettivi valori relativi al servizio elettrico e al servizio gas, e la somma del valore degli eventuali sconti.

Analogamente a quanto previsto per le offerte relative ad un singolo servizio, le offerte congiunte vengono ordinate per valori crescenti della stima della spesa complessiva annua congiunta (campo 7 dell'elenco).

Sconti e bonus

Come già illustrato, la lista delle offerte è automaticamente ordinata dal sistema per valori crescenti della stima della spesa annua complessiva risultante dall'applicazione degli eventuali sconti previsti dall'offerta (campo 7 dell'elenco).

Oltre a tale criterio di visualizzazione, il sistema consente al cliente di scegliere, attraverso l'attivazione di appositi comandi presenti nella schermata dei risultati della ricerca, tra due modalità di visualizzazione alternative, che si differenziano dalla modalità standard per il modo in cui gli eventuali sconti e i bonus vengono rappresentati nei campi 5 e 6 e presi in considerazione ai fini del calcolo dell'indicatore di stima rappresentato nel campo 7:

- nella prima modalità alternativa, il valore annuo sia degli sconti sia dei bonus viene quantificato nei rispettivi campi (campi 5 e 6) ed entrambi i valori sono inclusi nel calcolo dell'indicatore rappresentato nel campo 7;
- nella seconda modalità alternativa, il valore annuo di sconti e bonus non viene né quantificato nei campi 5 e 6 né incluso nel calcolo della stima della spesa annua complessiva nel campo 7.

Lo Schema 3 riportato in appendice illustra le due modalità di visualizzazione alternative a quella standard.

Questa funzionalità consente al cliente una comprensione più immediata del peso di sconti e bonus nell'ambito complessivo delle condizioni economiche previste dall'offerta, senza che sia necessario impostare nuove ricerche.

S.9 *Si ritiene che vi siano modalità o strumenti più efficaci per favorire la comprensione del peso di sconti e bonus nel quadro delle condizioni economiche previste dalle offerte?*

Schede di approfondimento

Come si è visto nel precedente paragrafo, alcuni dei campi nei quali sono suddivise le informazioni relative alle offerte presentano collegamenti ipertestuali a informazioni ulteriori, presentate attraverso la visualizzazione di apposite schede, che presentano i seguenti contenuti informativi:

- *scheda A*: la scheda è destinata a contenere, oltre al nome o alla ragione sociale dell'impresa alla quale fa capo l'offerta, l'indicazione dei recapiti che l'impresa stessa rende disponibili per eventuali contatti di natura commerciale (indirizzo postale, telefono, fax, indirizzo e-mail) e un collegamento ipertestuale al sito internet dell'impresa stessa (la scheda può includere contenuti in formato grafico ed è quindi possibile rappresentare il marchio o altri segni distintivi dell'impresa tale formato);
- *scheda B*: la scheda è destinata a contenere informazioni di dettaglio relative ai corrispettivi per la fornitura del servizio definiti liberamente da ciascuna impresa, e alle modalità con cui viene determinato e applicato; non sono pertanto incluse in questa scheda le informazioni in merito ai corrispettivi non definiti autonomamente dalle imprese quali quelli relativi ai servizi di rete, agli oneri di sistema, alle imposte; la scheda risulta divisa in due sezioni: la prima sezione presenta, in formato tabella, il valore unitario e l'unità di misura di ciascuno dei corrispettivi che compongono il prezzo; la seconda sezione presenta informazioni dettagliate in merito alle modalità con cui tale prezzo viene determinato e applicato ed in particolare:
 - in caso di offerte a prezzo bloccato, sono indicati la durata di validità del prezzo e gli obblighi previsti dal contratto in relazione alla scadenza della validità;
 - in caso di offerte a prezzo indicizzato, sono indicati il criterio di indicizzazione e la serie storica del valore massimo mensile assunto dal prezzo indicizzato per gli ultimi 12 mesi, assumendo come valore base pari a 100 il valore del dodicesimo mese precedente;
- *scheda C*: la scheda, che il sistema consente di stampare o di scaricare in formato di file PDF, è destinata a contenere informazioni di dettaglio relative a:
 - riepilogo delle informazioni relative ai criteri di ricerca e ulteriori informazioni di utilità per il cliente, tra cui l'indicazione dell'impresa che svolge il servizio di distribuzione nella località indicata in sede di interrogazione;
 - dettaglio del valore delle singole componenti di spesa che concorrono alla formazione dell'indicatore di stima della spesa annua, distinte per categorie corrispondenti alle componenti di competenza dell'impresa di vendita, componenti tariffarie a copertura dei servizi di rete e degli oneri di sistema,

eventuali sconti o bonus, imposte; la spesa annua indicata per ciascuna categoria viene ulteriormente disaggregata per singole componenti, come illustrato nello Schema 4 riportato in appendice;

- illustrazione sintetica delle modalità previste per la determinazione del prezzo e, per le offerte a prezzo indicizzato, del meccanismo di indicizzazione e della frequenza degli aggiornamenti automatici del prezzo;
 - indicazione sintetica delle caratteristiche e delle modalità di applicazione di sconti e bonus, e indicazione sintetica relativa a eventuali promozioni commerciali (ad esempio, raccolte punti, concorsi a premio, vantaggi associati alla presentazione di un nuovo cliente, etc.);
 - principali condizioni di fornitura, diverse da quelle relative al prezzo, previste dall'offerta: durata del contratto, durata dell'offerta, condizioni limitative, frequenza e modalità di pagamento;
 - per le offerte relative al servizio elettrico, rappresentazione grafica della composizione del mix energetico impiegato per la produzione di energia elettrica e indicazione relativa alle emissioni di CO₂ (questa funzione potrà essere attivata solo in seguito all'emanazione da parte del Ministro delle Attività produttive della relativa disciplina);
- *scheda D*: la scheda può contenere ulteriori informazioni sintetiche relative all'offerta, ad altre offerte facenti capo alla medesima impresa, ad eventuali promozioni o iniziative per la fidelizzazione dei clienti, o all'impresa stessa, in formato testo o grafico.

S.10 *Si ritiene che i contenuti informativi del risultato della ricerca siano sufficientemente completi? In caso di risposta negativa, quali sono i motivi? Quali le proposte alternative?*

5. Partecipazione delle imprese

Perché il sistema per la ricerca delle offerte possa selezionare ed elaborare le informazioni e presentarle ai fruitori in forma personalizzata, secondo i criteri di selezione definiti in fase di interrogazione, è necessario che sia costituita e mantenuta in costante aggiornamento una banca dati che comprende sia le informazioni relative a tutte le componenti che concorrono alla determinazione della stima della spesa annua complessiva del cliente (corrispettivi determinati dalle imprese, corrispettivi per i servizi di infrastruttura, oneri di sistema, imposte), sia le informazioni relative alle caratteristiche e alle condizioni di fornitura previste da ciascuna offerta, sia le informazioni aggiuntive di interesse per il cliente (distributore locale, esercente la maggior tutela, esercente la salvaguardia...) descritte nel capitolo precedente.

Poiché una parte di queste informazioni riguarda aspetti ed elementi che vengono determinati autonomamente da ciascuna impresa di vendita, risulta evidente l'opportunità di un coinvolgimento di tali soggetti, in qualità di fonti delle informazioni di propria competenza, per il funzionamento efficiente della banca dati.

Come già precisato, i dati e gli elementi diversi da quelli di competenza specifica delle imprese possono invece essere inseriti nella banca dati del sistema e tenuti aggiornati dall'Autorità.

5.1. Modalità di partecipazione

Come già enunciato nel capitolo 3, l'Autorità ritiene che il coinvolgimento delle imprese di vendita debba essere fondato sulla libera determinazione delle imprese stesse, attraverso l'adesione volontaria al sistema e la contestuale accettazione di regole vincolanti, illustrate nel successivo capitolo 7, stabilite a garanzia della parità delle condizioni di accesso e di trattamento dei dati, nel rispetto dei principi di autonomia e responsabilità dei partecipanti.

L'Autorità ritiene inoltre opportuno prevedere che l'adesione al sistema comporti l'affidamento alle imprese del compito di svolgere direttamente l'attività di inserimento e aggiornamento delle informazioni di propria competenza che, come illustrato nel successivo capitolo 6, avviene attraverso l'accesso diretto a una sezione riservata della banca dati.

Ai fini del funzionamento del sistema questa soluzione è da ritenersi preferibile rispetto all'ipotesi di una gestione accentrata da parte dell'Autorità della banca dati, in cui il coinvolgimento delle imprese sarebbe limitato alla semplice messa a disposizione dei dati, in quanto comporta i seguenti vantaggi:

- migliore efficacia per quanto riguarda la tempestività dell'inserimento e soprattutto dell'aggiornamento dei dati relativi alle offerte: la gestione diretta e autonoma da parte di ciascuna impresa dei dati di propria competenza comporta che non vi siano passaggi intermedi che potrebbero originare ritardi, rallentamenti o congestioni;
- migliore efficacia per quanto riguarda la correttezza dei dati inseriti, poiché la gestione diretta riduce il rischio di possibili errori dovuti al trattamento dei dati stessi da parte di più soggetti;
- maggiori garanzie ai soggetti partecipanti, per i quali l'accesso al sistema consente di conoscere in modo più approfondito le sue caratteristiche e di verificarne l'affidabilità e la neutralità;
- sfruttamento ottimale delle potenzialità in termini di personalizzazione dei contenuti informativi, e in particolare dei contenuti facoltativi, relativi sia alle offerte sia all'impresa (scheda impresa, scheda aggiuntiva).

In definitiva, si ritiene che mentre la gestione centralizzata della banca dati da parte di un unico soggetto comporterebbe svantaggi di scala e oneri tali da ridurre sensibilmente il grado di efficienza, efficacia e sicurezza, la partecipazione attiva delle imprese interessate comporti la minimizzazione degli oneri di funzionamento del sistema e la distribuzione tra i soggetti coinvolti di una parte di tali oneri.

5.2. Oneri e benefici derivanti dalla partecipazione al sistema

L'adesione volontaria garantisce che ciascuna impresa valuti autonomamente i costi e i benefici dell'adesione, e operi di conseguenza. Si ritiene comunque utile indicare sinteticamente alcuni elementi che possono risultare utili ai fini della valutazione.

Per quanto riguarda gli oneri, le procedure di accesso e l'interfaccia attraverso il quale avviene l'inserimento delle informazioni nella banca dati, descritti nel successivo capitolo 6, consentono l'inserimento dei dati relativi a una nuova offerta attraverso una sessione di lavoro di durata media stimabile in 30 minuti, mentre l'aggiornamento o la modifica di uno o più elementi o informazioni relativi a un'offerta già presente nel sistema può comportare una sessione di lavoro di durata inferiore.

In relazione ai possibili benefici, è opportuno richiamare almeno i seguenti elementi:

- *visibilità dell'impresa*: la partecipazione al sistema comporta la presenza dell'impresa in un contesto che rispecchia in modo neutrale e sfidante gli elementi in base ai quali l'impresa si propone al mercato in termini competitivi; il sistema di ricerca consente inoltre alle aziende di dare visibilità ai propri canali di contatto commerciale (indirizzo postale, telefono, fax, e-mail) e al proprio sito internet;
- *visibilità delle offerte*: il sistema consente di presentare selettivamente le proprie offerte standardizzate ai clienti per i quali sono state disegnate; i contenuti informativi presentati in sede di risultato della ricerca consentono inoltre di evidenziare anche le caratteristiche dell'offerta diverse dal prezzo che si ritiene le caratterizzino in termini di competitività;
- *neutralità*: le informazioni presentate ai clienti finali si riferiscono a elementi oggettivi, attuali e verificabili;
- *nuovi entranti*: la presentazione delle offerte tramite il sistema di ricerca può costituire un elemento di riduzione dei costi di ingresso nel mercato;
- *sinergie*: per le imprese operanti nel mercato della vendita di energia elettrica il calcolo della stima della spesa annua complessiva operato dal sistema di ricerca può comportare sinergie per quanto riguarda la definizione delle schede di riepilogo previste dal Codice di condotta;
- *operatori qualificati*: per le imprese di vendita di energia elettrica, la presenza di offerte nel sistema di ricerca viene evidenziata nell'elenco dei venditori pubblicato nel sito internet dell'Autorità.

6. Funzionamento del sistema

Questo capitolo illustra le modalità con le quali il sistema di ricerca delle offerte consente alle imprese di vendita che vi partecipano di inserire nella banca dati, e aggiornare, gli elementi informativi che riguardano le imprese stesse e le singole offerte che tali imprese intendono includere nel campo di ricerca e rendendole quindi disponibili all'elaborazione perché vengano presentate ai clienti finali tra i risultati della ricerca.

6.1. Caratteristiche generali

Ciascuna impresa, ammessa al sistema in base alle regole illustrate nel successivo capitolo 7, ha accesso ai soli dati di propria competenza attraverso un'interfaccia di gestione.

Questi dati non sono né visionabili né modificabili da parte delle altre imprese che partecipano al sistema; sono invece accessibili ed eventualmente modificabili da parte dell'Autorità, in qualità di amministratore del sistema stesso.

L'accesso all'interfaccia di gestione avviene da remoto, attraverso un portale attivato dall'Autorità, con modalità analoghe a quelle previste per la comunicazione da parte degli operatori dei settori regolati delle informazioni richieste nell'ambito delle raccolte dati.

In seguito all'ammissione al sistema, a ogni impresa viene fornito un identificativo di accesso costituito da login e password; ulteriori identificativi individuali possono successivamente essere creati e gestiti in autonomia dall'azienda stessa.

Come meglio dettagliato in seguito, alcuni dati possono essere inseriti e modificati in anticipo rispetto alla loro effettiva entrata in vigore, con indicazione della data futura alla quale verranno resi pubblici ed effettivi nei calcoli (sostituendo, in caso di modifica, i dati preesistenti). L'operazione di pubblicazione viene gestita automaticamente dal sistema alla data prefissata.

Il sistema permette di tracciare l'inserimento e la modifica dei dati, al livello di identificativo individuale, per consentire verifiche ed eventuali interventi correttivi. L'Autorità, in qualità di amministratore del sistema, ha accesso alla tracciatura di tutti gli inserimenti e modifiche dei dati, con individuazione dell'autore; per ciascuno degli utenti abilitati l'accesso alla tracciatura è limitato ai soli dati di propria competenza.

L'interfaccia amministrativa dedicata all'inserimento di dati e informazioni, prevede:

- a) la compilazione di appositi campi in formato predeterminato (numero, data, testo, in forma libera o come opzione tra alternative predefinite) o di appositi flag;
- b) l'inserimento di contenuti autonomi (file in formato testo o grafico) associati ai collegamenti ipertestuali attivabili attraverso l'interfaccia.

A garanzia della parità di trattamento, si ritiene opportuno prevedere che i dati debbano essere inseriti dalle imprese di vendita in base alle regole definite dall'Autorità, che ne definiscono il formato (flag, scelta tra opzioni predefinite, formato libero) e distinguono tra informazioni da inserire obbligatoriamente e informazioni che possono essere inserite facoltativamente.

6.2. Inserimento e modifica dei dati

Ciascuna impresa partecipante al sistema di ricerca inserisce dati e informazioni relativi all'impresa stessa, alle caratteristiche delle proprie offerte, al prezzo ed agli eventuali sconti o bonus.

Dati relativi all'impresa

L'interfaccia di inserimento e gestione dei dati relativi all'impresa permette di definire, oltre alla ragione sociale ed alla denominazione corrente dell'impresa, i recapiti per contatti di natura commerciale (almeno uno tra indirizzo postale, telefono, fax, e-mail), l'indicazione di un sito internet, il caricamento di un'immagine relativa al marchio o ad un logo dell'azienda e di uno o più documenti in formato PDF.

Viene inoltre richiesta, per le imprese che svolgono attività di vendita di energia elettrica, l'indicazione del mix di fonti energetiche utilizzate per la produzione, completo del suo periodo di validità (questa funzionalità sarà resa operativa in seguito all'emanazione della disciplina che regola la materia).

Come già ricordato, è inoltre possibile definire autonomamente ulteriori identificativi individuali (login e password) per l'accesso ai dati di competenza dell'azienda e le relative operazioni di inserimento e aggiornamento.

Dati relativi a ciascuna offerta

Ogni azienda può definire una o più offerte commerciali, riguardanti la fornitura di energia elettrica o gas. Le offerte definite possono essere fra loro abbinare in modo da essere classificate come offerte congiunte di energia elettrica e gas.

Per ogni offerta devono essere specificati la denominazione commerciale, il servizio fornito (elettrico, gas, entrambi), la data di inizio di validità, la durata del contratto, le modalità e la frequenza di pagamento. Facoltativamente possono essere indicate ulteriori informazioni, fra cui: il termine di validità dell'offerta, immagine/logo e documenti aggiuntivi in formato PDF, informazioni aggiuntive relative ad eventuali iniziative promozionali, quali ad esempio concorsi o raccolte punti.

Dati relativi al prezzo

Per ogni offerta, definita secondo quanto illustrato al punto precedente, deve essere indicato il prezzo del servizio di competenza dell'impresa di vendita che concorre, insieme alle componenti relative ai servizi di rete, agli oneri di sistema e alle imposte, alla determinazione della spesa complessiva del cliente.

Il prezzo definito dall'impresa di vendita può essere articolato in componenti fisse (euro/mese), componenti applicate al consumo (euro/kWh o euro/metro cubo) e, per il servizio elettrico, componenti applicate alla potenza (euro/kW). Tutte le componenti possono essere a loro volta articolate in scaglioni.

Il prezzo può essere associato a condizioni limitative, previste dall'offerta: può essere riferito a una categoria predefinita di clienti (ad esempio, domestico / non domestico), oppure a particolari aree geografiche, identificate come insieme di codici di avviamento postale, oppure a condizioni particolari relative alle caratteristiche della fornitura (ad esempio la massima potenza prelevabile, consumo annuo minimo e massimo). Per una stessa offerta possono essere inseriti prezzi differenziati, nel caso in cui l'offerta stessa

preveda che siano associati a diverse condizioni di applicazione (ad esempio se sono riferiti a diverse categorie di clienti, o a diverse aree geografiche).

Il prezzo deve avere una data di inizio validità e può avere una data di scadenza.

Deve inoltre indicata l'eventuale indicizzazione, scegliendo tra:

- nessuna indicizzazione (offerte a prezzo bloccato per almeno un anno);
- indicizzazione che recepisce integralmente gli aggiornamenti periodici disposti dall'Autorità per le condizioni economiche dei servizi forniti in regime di tutela;
- indicizzazione diversa da quella indicata al punto precedente; in questo caso dovranno essere indicati obbligatoriamente una descrizione sintetica dell'indice, con un rimando a una pagina internet recante le condizioni di indicizzazione, e la serie storica del valore massimo mensile raggiunto dal prezzo indicizzato nei precedenti 12 mesi.

Dati relativi a sconti e bonus

Oltre al prezzo, possono essere indicati gli sconti e i bonus eventualmente previsti dall'offerta.

Per entrambi, l'applicazione può essere soggetta a particolari condizioni limitative, associate alla modalità o alla frequenza di pagamento, oppure alla durata del rapporto contrattuale. E' inoltre possibile selezionarne l'applicabilità su base territoriale.

Sconti e bonus possono essere definiti in termini percentuali, e in questo caso è necessario individuare il corrispettivo specifico al quale è applicata la riduzione, oppure possono essere definiti come valore unitario, da applicare in misura fissa oppure in proporzione al consumo (o, per il servizio elettrico, alla potenza). Tutti i valori possono essere scaglionati in base al consumo.

Anche per sconti e bonus, come per i prezzi, deve essere definita una data di decorrenza della validità e può essere indicato il termine di scadenza.

7. Regole per la partecipazione delle imprese al sistema

Questo capitolo illustra le regole che l'Autorità intende stabilire per disciplinare l'adesione al sistema, su base volontaria, da parte delle imprese di vendita, le responsabilità conseguenti all'adesione e le modalità che le imprese, una volta ammesse, dovranno seguire per lo svolgimento delle attività e delle operazioni di loro competenza necessarie al funzionamento del sistema stesso.

7.1. Criteri generali

In coerenza al principio dell'adesione su base volontaria, si prevede che le regole di adesione e partecipazione al sistema assumano carattere vincolante per le imprese che decidono autonomamente di aderire, a partire dal momento di ammissione al sistema e per tutta la durata della partecipazione. Per rendere più qualificante la partecipazione

delle imprese si propone che l'ammissione al sistema comporti un obbligo di permanenza di almeno due anni.

La definizione di regole di adesione e comportamento obbligatorie risponde da un lato all'esigenza di associare agli spazi di autonomia che il sistema garantisce a ciascuna delle imprese partecipanti un corrispondente livello di responsabilità, e dall'altro si rende necessaria per garantire a tutti i partecipanti la parità delle condizioni di accesso, inserimento e di trattamento dei dati, e più in generale per garantire l'efficacia e la neutralità del sistema, a beneficio di tutti gli attori del mercato.

In tal senso, l'Autorità ritiene che la funzione di garanzia di tali regole costituisca un ulteriore incentivo alla partecipazione volontaria delle imprese.

Per quanto riguarda i criteri individuati per la definizione delle regole di partecipazione, si ritiene opportuno, in primo luogo, che esse debbano essere limitate a quelle strettamente necessarie a perseguire le finalità sopra enunciate e che debbano in particolare essere orientate a:

- garantire la parità di accesso a tutti gli operatori che rispondono a requisiti minimi di affidabilità;
- regolare la procedura di accesso al sistema e l'individuazione delle responsabilità connesse allo svolgimento delle operazioni di inserimento e aggiornamento dei dati;
- garantire che le informazioni, inserite autonomamente dalle singole imprese partecipanti nella banca dati per essere processate, siano veritiere e attuali;
- prevedere che le informazioni inserite dalle imprese abbiano una forma e un contenuto minimo omogeneo, in modo tale che il sistema possa rappresentare i risultati della ricerca secondo uno schema uniforme per struttura e contenuti; in particolare, si ritiene necessario definire un elenco di contenuti informativi il cui inserimento è obbligatorio ai fini dell'inclusione delle offerte tra quelle risultanti dalla ricerca, per evitare che eventuali lacune privino i clienti di elementi rilevanti per la comprensione delle caratteristiche dell'offerta stessa;
- individuare strumenti e procedure che consentano di prevenire eventuali errori nelle attività di inserimento e aggiornamento dei dati.

7.2. Regole di partecipazione

Si illustra qui di seguito, in forma sintetica, il contenuto delle regole che l'Autorità, in relazione ai criteri enunciati nel paragrafo precedente, ritiene necessario stabilire per disciplinare l'ammissione e la partecipazione attiva al funzionamento del sistema.

Regole per l'ammissione al sistema

- Sono ammesse alla partecipazione al sistema di ricerca le imprese di vendita di energia elettrica e/o di gas ai clienti finali che ne facciano richiesta all'Autorità. Per quanto riguarda le imprese che operano nella vendita di energia elettrica, per le quali non è stato istituito un regime di autorizzazione, al fine di garantire il corretto funzionamento e l'affidabilità del sistema, si ritiene preferibile limitare

l'ammissione alle sole imprese che risultano iscritte nell'elenco volontario istituito dall'Autorità con deliberazione n. 134/07. In alternativa a tale criterio selettivo, si propone di limitare l'ammissione alle imprese che svolgono l'attività di vendita di energia elettrica che non si trovino nelle condizioni impeditive dell'iscrizione all'elenco venditori, individuate dall'articolo 5, comma 5.3, della deliberazione n. 134/07. In entrambe le ipotesi, si ritiene che le imprese risultanti già iscritte nell'elenco volontario di cui alla delibera n. 134/07, possano essere ammesse automaticamente alla partecipazione al sistema, sulla base delle comunicazioni già effettuate alla Direzione Mercati dell'Autorità ai sensi del medesimo provvedimento. Spetterà alle imprese decidere se avvalersi dell'ammissione, inserendo una o più offerte nel motore di ricerca. L'inserimento, da parte di un'impresa iscritta nell'elenco venditori, di una o più offerte nel sistema di ricerca, potrà essere debitamente evidenziato nell'elenco medesimo.

- La richiesta di ammissione comporta la permanenza dell'impresa nel sistema per almeno due anni e impegna formalmente l'impresa al rispetto delle regole di funzionamento del sistema stesso.
- L'ammissione al sistema comporta l'assegnazione all'impresa di un identificativo per l'accesso ai dati e alle funzionalità di propria competenza. Una volta ricevuto l'identificativo, l'impresa è responsabile in modo pieno ed esclusivo per quanto riguarda l'uso, la gestione e la modifica dell'identificativo fornito in occasione dell'ammissione e degli ulteriori identificativi che l'impresa medesima ha la facoltà di generare autonomamente.
- L'impresa ammessa al sistema ha l'obbligo di riscontrare con la massima tempestività le richieste di informazioni o chiarimenti comunque formulate dall'Autorità in qualità di amministratore del sistema.
- L'impresa ammessa al sistema ha l'obbligo di comunicare immediatamente all'Autorità qualunque fatto o circostanza idoneo a compromettere le condizioni di riservatezza o di sicurezza di un identificativo, anche ai fini della sua disabilitazione a tutela della sicurezza e dell'affidabilità del sistema. Fino al ricevimento di tale comunicazione da parte dell'Autorità, l'impresa rimane comunque pienamente responsabile nei termini di cui al punto precedente.
- L'impresa ammessa al sistema ha l'obbligo di comunicare all'Autorità la perdita dei requisiti per la partecipazione al sistema, nonché le eventuali operazioni di trasformazione, fusione, scissione o trasferimento di azienda.
- Trascorso il periodo minimo di permanenza nel sistema, l'impresa può revocare in qualunque momento la propria partecipazione, dandone preavviso all'Autorità. La revoca della partecipazione al sistema comporta la disattivazione di tutti gli identificativi di accesso e l'esclusione delle offerte dal campo di ricerca.

Regole per la gestione dei contenuti informativi

- L'impresa ammessa al sistema è responsabile per l'inserimento dei dati e delle informazioni di propria competenza nel sistema stesso, e del loro aggiornamento.

- L'impresa che intende rendere disponibile un'offerta all'elaborazione ai fini della sua inclusione tra i risultati dell'offerta è tenuta a inserire nel sistema, tramite l'interfaccia a ciò dedicata, tutte le informazioni e i dati indicati come obbligatori. Il mancato inserimento di uno o più dati obbligatori comporta automaticamente l'impossibilità di memorizzare l'offerta nella banca dati.
- L'impresa è tenuta a verificare la correttezza dei dati e delle informazioni di propria competenza prima dell'inserimento nel sistema ed è tenuta ad apportare le eventuali correzioni prima che i dati stessi siano disponibili all'elaborazione e all'inclusione tra i risultati della ricerca. Nel caso in cui l'impresa non sia in grado di provvedere autonomamente alla correzione o eliminazione dal sistema di dati o informazioni di propria competenza non corretti o non veritieri, l'impresa stessa è tenuta a darne immediata comunicazione all'Autorità. In tal caso l'Autorità, in qualità di amministratore del sistema, potrà sospendere la validità dei dati non corretti o non veritieri o escludere le relative offerte dall'elaborazione fino all'espletamento delle necessarie correzioni o modifiche.
- La pubblicazione di un'offerta nel sistema di ricerca comporta la sua validità nei confronti del pubblico con le caratteristiche e le condizioni indicate nel sistema per la pubblicazione, anche in caso di discordanza tra tali caratteristiche e condizioni e quelle pubblicate dall'impresa mediante strumenti diversi.

S.11 *Si ritiene che le regole sopra elencate siano sufficienti per disciplinare l'accesso e la partecipazione al sistema? Se ne condivide il contenuto? In caso di risposta negativa, per quali motivi? Quali ulteriori regole si ritengono necessarie? Per quali motivi?*

Appendice: esempi di visualizzazione dei risultati della ricerca

Schema 1 – Visualizzazione della lista delle offerte, servizio elettrico (opzione standard).

Le indicazioni tra parentesi in corsivo indicano la presenza di un collegamento ipertestuale.

Visualizza e calcola: solo sconti
 sconti e bonus
 né sconti né bonus

1	2	3	4	5	6	7	8
Denominazione dell'offerta	Impresa di vendita	Caratteristiche del prezzo (spiegazione)	Spesa annua (spiegazione)	Sconti (spiegazione)	Bonus (spiegazione)	Spesa annua netta (spiegazione)	Durata del contratto
Uno	Alfa <i>(scheda A)</i>	indicizzato AEEG <i>(scheda B)</i>	100 <i>(scheda C)</i>	no	no	100 <i>(scheda C)</i>	illimitata
	mix fonti						
Due	Beta <i>(scheda A)</i>	bloccato <i>(scheda B)</i>	130 <i>(scheda C)</i>	15	no	115 <i>(scheda C)</i>	12 mesi
	mix fonti						
Tre	Gamma <i>(scheda A)</i>	indicizzato <i>(scheda B)</i>	120 <i>(scheda C)</i>	no	si	120 <i>(scheda C)</i>	18 mesi
	mix fonti						

Schema 2 - Visualizzazione della lista delle offerte, offerte congiunte (opzione standard).

Le indicazioni tra parentesi in corsivo indicano la presenza di un collegamento ipertestuale.

Visualizza e calcola:

- solo sconti**
 sconti e bonus
 né sconti né bonus

Denominazione dell'offerta	Impresa di vendita	Caratteristiche del prezzo (spiegazione)	Spesa annua (spiegazione)	Sconti (spiegazione)	Bonus (spiegazione)	Spesa annua netta (spiegazione)	Durata del contratto
Energia elettrica	Alfa (scheda A)	bloccato (scheda B)	100 (scheda C)	no	no	100 (scheda C)	12 mesi
	mix fonti						
Gas	Alfa (scheda A)	bloccato (scheda B)	130 (scheda C)	15	no	115 (scheda C)	12 mesi
Congiunta Uno			230	15	no	215	12 mesi
Energia elettrica	Beta (scheda A)	indicizzato AEEG (scheda B)	120 (scheda C)	12	si	108 (scheda C)	illimitata
	mix fonti						
Gas	Beta (scheda A)	indicizzato AEEG (scheda B)	130 (scheda C)	7	no	123 (scheda C)	illimitata
Congiunta Due			250	19	si	231	illimitata

Schema 3 – opzioni alternative per la visualizzazione dei risultati della ricerca.

a) visualizzazione alternativa 1 – il cliente sceglie di evidenziare e conteggiare sia gli sconti sia i bonus

Visualizza e calcola: solo sconti
 sconti e bonus
 né sconti né bonus

Uno	Alfa (scheda A)	indicizzato AEEG (scheda B)	100 (scheda C)	no	no	100 (scheda C)	illimitata
	mix fonti						
Tre	Gamma (scheda A)	indicizzato (scheda B)	120 (scheda C)	no	10	110 (scheda C)	18 mesi
	mix fonti						
Due	Beta (scheda A)	bloccato (scheda B)	130 (scheda C)	15	no	115 (scheda C)	12 mesi
	mix fonti						

b) visualizzazione alternativa 2 – il cliente sceglie di non evidenziare né sconti né bonus

Visualizza e calcola: solo sconti
 sconti e bonus
 né sconti né bonus

Uno	Alfa (scheda A)	indicizzato AEEG (scheda B)	100 (scheda C)	no	no	100 (scheda C)	illimitata
	mix fonti						
Tre	Gamma (scheda A)	indicizzato (scheda B)	120 (scheda C)	no	si	120 (scheda C)	18 mesi
	mix fonti						
Due	Beta (scheda A)	bloccato (scheda B)	130 (scheda C)	si	no	130 (scheda C)	12 mesi
	mix fonti						

Schema 4 – Dettaglio dei calcoli per la determinazione della spesa annua (scheda C)

L'esempio si riferisce a un'offerta per la quale è prevista, oltre all'applicazione dei corrispettivi per i servizi di rete previsti dall'ordinamento tariffario, un corrispettivo fisso di 2 euro/mese e un corrispettivo per l'energia prelevata.

Uso delle reti e servizi di misura		320,00
quota fissa	35,00	
quota potenza	45,00	
quota energia	240,00	
Acquisto, vendita, dispacciamento		660,00
fissa	24,00	
energia	636,00	
Imposte di consumo		40,00
accisa	7,00	
addizionale	33,00	
Totale parziale		1020,00
Sconti e bonus		- 20,00
sconto	- 12,00	
<i>sconto fedeltà: 2 euro ogni 2 mesi</i>		
bonus	- 8,00	
<i>premio per i nuovi clienti</i>		
Totale escluso Iva		1000,00
Iva		100,00
Totale		1100,00