



Be wise. **Check your price.**

OSSERVAZIONI DI PRICEWISE B.V. CONSULTAZIONE 191/2018/R/COM

LINEE GUIDA PER LA PROMOZIONE DELLE OFFERTE DI ENERGIA A
FAVORE DEI GRUPPI DI ACQUISTO

Amsterdam, 11 Maggio 2018



Be wise. **Check your price.**

INTRODUZIONE PRICEWISE

Pricewise opera nel mercato dell'energia da diversi anni. La sua attività poggia su due colonne principali: la prima è la costituzione di partnership con associazioni di consumatori, istituzioni e altre organizzazioni per la creazione di gruppi di acquisto di energia destinati ai privati cittadini.

Attraverso questa attività, dal 2011 Pricewise ha aiutato oltre 2,5 milioni di utenti domestici nel passaggio verso contratti migliori, più economici e *consumer-friendly*. In qualità di *service provider*, Pricewise ha fornito supporto commerciale, legale, operativo e tecnico con le proprie piattaforme software ad importanti associazioni di consumatori, quali Consumentebond nei Paesi Bassi, UFC-Que Choisir in Francia, Altroconsumo in Italia (in passato), OCU in Spagna, VKI in Austria, ZPS in Slovenia e molte altre in più di dodici nazioni europee.

Parallelamente ai gruppi d'acquisto, Pricewise gestisce con successo dal 2008 l'altra colonna portante della propria attività: siti web di comparazione dei prezzi di energia, tra i più conosciuti e premiati nei Paesi Bassi e in Belgio.



Be wise. **Check your price.**

OSSERVAZIONI GENERALI

Pricewise ha esperienza nell'assistere alla definizione di linee guida di auto-regolamentazione nel proprio settore. Oltre ad essere stata una delle promotrici delle linee guida per la oggettiva comparazione di prodotti assicurativi nei Paesi Bassi, ha anche preso parte alle linee guida di *good practice* per gli strumenti di comparazione dei prezzi nell'Unione Europea. Sempre a livello Europeo, la società è coinvolta attivamente alle riunioni del CEER e come guest speaker presso svariati forum di energia.

In ragione della vasta esperienza nel canale di vendita dei gruppi di acquisto con partner di qualità e di varia natura, Pricewise ha sviluppato una competenza settoriale di livello anche in termini di *best practice*, specialmente in ambito energetico, nell'interesse primario del consumatore e del libero mercato. In contemporanea alle consultazioni ARERA, infatti, Pricewise è in contatto con le Autorità di Regolazione del Belgio e del Regno Unito per migliorare i mercati dell'energia e promuovere la trasparenza in ambito dello *switch* energetico.

OSSERVAZIONI CONSULTAZIONE 191/2018/R/COM

Pricewise sottoscrive e supporta la definizione di principi comportamentali per l'organizzazione di gruppi d'acquisto con l'obiettivo di promuovere la partecipazione attiva al mercato da parte dei clienti finali di minori dimensioni.

In linea generale, Pricewise è favorevole alla maggior parte delle linee guide stipulate nel documento di consultazione, specialmente per quanto concerne gli obblighi di trasparenza informativa nei confronti dei consumatori. Per ciò che invece concerne le relazioni B2B con i venditori, ci teniamo a far presente nella sezione successiva aspetti che possono influenzare negativamente il corretto funzionamento dei gruppi d'acquisto e, in ultima istanza, ledere il consumatore.

In particolare, per la protezione dei nuovi consumatori nel mercato libero, le linee guida dovrebbero fornire una chiara linea di demarcazione tra 1) i canali di distribuzione oggettivi e trasparenti, come lo sono i gruppi di acquisto accreditati, e 2) i canali non-oggettivi di vendita diretta dei venditori di energia. Pricewise è decisamente a favore della creazione di una chiara e imparziale demarcazione tra i due canali di vendita.

RISPOSTE AI QUESITI DELLA CONSULTAZIONE

Q7. Alle iniziative di comunicazione citate suggeriamo anche l'utilizzo di comunicazioni per mezzo stampa per amplificare il messaggio attraverso altri canali di comunicazione.

Q9. Data la complessità, le tempistiche e la durata delle diverse fasi di un gruppo d'acquisto, riteniamo una verifica ex-post la sola soluzione percorribile. Un gruppo d'acquisto richiede svariati mesi di preparazione e ne dura diversi altri. Una verifica ex-ante di 3 mesi verrebbe effettuata su troppi punti ancora in stato di avanzamento e altri ancora sconosciuti in quel momento.

Q10. In alternativa a quanto proposto, la conformità alle linee guida può essere effettuata tramite auto-certificazione attiva (*proof of compliance*) da inviare ad ARERA.

Q11. Non si condivide, al corrente stadio di implementazione, la proposta di applicare una penale a carico dei gruppi accreditati ARERA che non rispettano le linee guida, da versare al cliente finale. Una penale a beneficio del consumatore sembra fuori luogo qualora essi ricevano un servizio gratuito. Nel caso in cui un consumatore subisca un danno (economico) è logico ritenere che sia stato a causa di una pratica illegale, casistica che verrebbe già coperta dalle leggi vigenti in materia di protezione del consumatore.

Q12. In aggiunta, i gruppi accreditati ARERA che disattendono le LGA potrebbero essere oggetto di un comunicato stampa o pubblico da parte di ARERA circa l'immediata rimozione dalla lista a causa della non-conformità.

Q14. Il coinvolgimento del più alto numero di fornitori possibili alla fase d'asta è di fondamentale importanza per garantire competizione in termini di prezzo e garantire standard qualitativi dell'offerta da presentare ai consumatori iscritti al gruppo d'acquisto. Per questa ragione, tutti i venditori interessati, senza eccezione, sono obbligati a firmare identici accordi commerciali con Pricewise che impongono precisi requisiti di partecipazione, primariamente a garanzia del consumatore. Siamo favorevoli nel comunicare genericamente al pubblico l'esistenza di tali legami.

Q17. Si ritiene necessario il requisito di indipendenza dei gruppi di acquisto dai venditori in quanto incentiva la partecipazione degli stessi (in assenza di imparzialità, altri venditori non coinvolti sarebbero molto scettici rispetto al gruppo d'acquisto), conseguentemente favorendo il consumatore.

Q20. Sì: in modalità digitale (web), che meglio si addice alla natura dei gruppi di acquisto e alle loro tempistiche, in combinazione con il supporto via telefono. La promozione attraverso posta può essere considerata come opzione e solo occasionalmente, tranne che per la fase di sottoscrizione dell'offerta aggiudicatasi l'asta, in quanto si rivelerebbe un'attività molto complessa.

Q22. Si ritiene che, ove esistano, le commissioni per servizi di transazione addebitate al consumatore debbano chiaramente far parte delle informazioni minime. Al contrario, si ritiene che le commissioni addebitate ai venditori, essendo vitali e sensibili informazioni commerciali, non debbano essere oggetto di obbligo divulgativo e pertanto escluse dalle informazioni minime. Riteniamo che l'esistenza di commissioni addebitate al venditore possa essere citata nelle informazioni obbligatorie ma l'ammontare delle stesse non lo debba essere.

Q23. Siamo in favore della creazione di un documento con i termini generali e condizioni per i consumatori che si iscrivono e utilizzano il gruppo d'acquisto, contenente i servizi offerti e la loro modalità di esecuzione, che cosa i consumatori possano aspettarsi e quale sia il loro ritorno.

Q24. Premettendo che specifiche iniziative di gruppo d'acquisto possono essere organizzate per aiutare soggetti meno avvezzi all'uso di strumenti telematici, principalmente in funzione del target demografico, riteniamo opzionale l'obbligo di mettere a disposizione una modalità offline di adesione. Tuttavia, per la fase di sottoscrizione dell'offerta aggiudicatasi l'asta (fase di acquisto), non si consiglia di comunicare in modalità non digitale a causa delle tempistiche troppo strette.

Q25. Si ritiene che debbano essere considerate informazioni riservate tra l'organizzatore/*service provider* e i venditori:

- le commissioni in Euro applicate ai venditori/fornitori;
- il numero esatto di venditori/fornitori partecipanti.

Pertanto, non riteniamo opportuno l'obbligo di divulgazione delle stesse al pubblico. Inoltre, riteniamo alla stessa maniera inopportuno l'obbligo di pubblicità delle ragioni di esclusione di un venditore, in quanto si creerebbe un'opportunità di strumentalizzazione da parte di altri venditori nei confronti della reputazione di detto fornitore e nei confronti del gruppo d'acquisto stesso.

Q29. Riteniamo esaustive le informazioni da fornire al cliente finale sulle condizioni economiche dell'offerta, fatta eccezione per l'obbligo di indicazione circa la non-esclusività, ove presente, a favore degli aderenti al gruppo di acquisto, in quanto non ne vediamo l'utilità per il consumatore o per il gruppo d'acquisto stesso (ad esempio promozione negativa).



Be wise. **Check your price.**

Osservazioni di Pricewise B.V. consultazione 191/2018/R/COM

Per ulteriori informazioni riguardo queste osservazioni, si prega di contattare:

Paolo Boidi – Project Management Italian Energy Markets

+31 6 44 22 27 57

paoloboidi@pricewise.com

Hans de Kok – Managing Director Pricewise

+31 88 66 99 093

hansdekok@pricewise.com

www.pricewise.com

Copyright : Pricewise B.V.

Pubblicato : maggio 2018

Redatto da : Pricewise B.V.

Pricewise B.V.

Indirizzo postale:

P.O. Box 3359 · 1001

AD Amsterdam

Indirizzo sede:

Overtoom 16 · 1054

HJ Amsterdam