

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
567/2021/R/COM**

**ORIENTAMENTI IN MERITO ALLA STANDARDIZZAZIONE DEL “CODICE  
OFFERTA” E ALL’INSERIMENTO NEL REGISTRO CENTRALE  
UFFICIALE (RCU)**

*Documento per la consultazione  
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale*

**9 dicembre 2021**

## **Premessa**

*Con il presente documento per la consultazione l'Autorità descrive i propri orientamenti finalizzati ad aumentare la trasparenza del mercato, migliorando la confrontabilità delle offerte disponibili con l'offerta sottoscritta da ciascun cliente finale, attraverso la consultazione del Portale Offerte.*

*A tal fine, nel presente documento per la consultazione, vengono delineate le regole per il popolamento e l'aggiornamento del Registro Centrale Ufficiale (RCU) del Sistema Informativo Integrato (SII) con l'informazione relativa al "codice offerta" dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, nonché le modalità di messa a disposizione del codice offerta ai clienti finali.*

*Parallelamente, è orientamento dell'Autorità prevedere una standardizzazione delle modalità di generazione dei nuovi "codici offerta" da parte delle controparti commerciali, che consenta univocità e una rapida identificazione delle caratteristiche principali delle offerte commerciali.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, possibilmente in formato elettronico, le loro osservazioni e le loro proposte entro e non oltre il **10 gennaio 2022**.*

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

*Le osservazioni possono essere trasmesse unicamente attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it) o, in alternativa, all'indirizzo pec istituzionale [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it).*

*Si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c) in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni e si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.*

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**  
**Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia**  
**Unità SII, Processi e Monitoraggio**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**tel. 02.655.65.608**

**fax 02.655.65.265**

**e-mail: [mercati-retail@arera.it](mailto:mercati-retail@arera.it)**

**sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)**

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

### 1. Base giuridica e finalità del trattamento

#### a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

#### b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

#### c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

### 2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

**3. Comunicazione e diffusione dei dati**

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

**4. Titolare del Trattamento**

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: [info@arera.it](mailto:info@arera.it), PEC: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it), centralino: +39 02655651.

**5. Diritti dell'interessato**

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Via dei Crociferi, 19, 00187, Roma, e-mail: [rpd@arera.it](mailto:rpd@arera.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>FINALITÀ E OBIETTIVI DEL POPOLAMENTO E AGGIORNAMENTO DEL RCU CON IL CODICE OFFERTA.....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>MESSA A DISPOSIZIONE DEL CODICE OFFERTA AL CLIENTE FINALE .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>STANDARDIZZAZIONE DEL CODICE OFFERTA .....</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ E TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE.....</b>	<b>19</b>

## 1 Introduzione

- 1.1 La legge 124/17, in vista della futura rimozione delle tutele di prezzo, stabilisce una serie di interventi a supporto dello sviluppo della concorrenzialità del mercato *retail* prevedendo, tra l'altro, che l'Autorità disponga la realizzazione e la gestione da parte del Gestore del SII di un portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità *open data* delle offerte, al fine di garantire la piena confrontabilità delle offerte e la loro evidenza pubblica (comma 61).
- 1.2 Con la deliberazione 51/2018/R/com, l'Autorità ha dato attuazione alla predetta disposizione legislativa, adottando il Regolamento per la realizzazione e gestione del Portale Offerte (di seguito: Regolamento), da parte del Gestore del SII; in particolare, la citata deliberazione stabilisce:
  - i criteri generali per la realizzazione del Portale Offerte;
  - i criteri per il calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta;
  - il modello organizzativo e tecnologico del sito e,
  - le tempistiche per la sua implementazione per fasi successive.
- 1.3 Il Regolamento prevede che debbano essere trasmesse al Gestore del SII per la pubblicazione nel Portale Offerte tutte le offerte rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni contestualmente alla loro commercializzazione, mentre esclude le offerte riservate a un gruppo chiuso di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi, nonché le offerte con condizioni contrattuali ed economiche oggetto di negoziazione individuale.
- 1.4 Il Portale Offerte, pertanto, costituisce già il principale strumento di comparazione, che in modo semplice e veloce garantisce la confrontabilità delle proposte commerciali disponibili per i clienti e, a tendere, diventerà uno strumento informativo ancora più completo a disposizione del cliente in vista del pieno superamento del mercato tutelato.
- 1.5 In tale ambito, ai fini di indentificare in modo univoco ciascuna offerta commerciale presente in ogni momento nel Portale Offerte, è prevista l'indicazione di un codice identificativo, di seguito indicato come codice offerta. Tale codice si distingue dalla denominazione commerciale (o nome offerta) dell'offerta stessa in quanto quest'ultima è rappresentativa di un "tipo" di offerta, ovvero di una macrocategoria che può comprendere strutture

di prezzo uguali ma potenzialmente con valori dei corrispettivi differenti tra loro.

- 1.6 Relativamente al Portale Offerte, inoltre, in coerenza con il criterio di continua evoluzione dello strumento, è altresì prevista una costante valutazione delle modalità per incrementare la capacità di confronto tra le offerte di mercato libero del Portale Offerte, tra cui anche la valutazione della migliore modalità affinché il cliente possa confrontare la spesa relativa al contratto di fornitura in corso di esecuzione, di cui è controparte, con le altre offerte presenti. I lavori relativi all'implementazione di queste nuove funzioni del Portale Offerte sono già stati avviati e indirizzati dall'Autorità anche con il coinvolgimento del Comitato Tecnico Consultivo istituito ai sensi della legge n. 124/2017.
- 1.7 L'informazione del codice offerta è inoltre stata inserita nel riquadro "Nome offerta" della Scheda sintetica che ciascun venditore rende disponibile al cliente finale in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, così come previsto al comma 26.1 lettera a) del Codice di Condotta Commerciale, aggiornato con la deliberazione 426/2020/R/com<sup>1</sup>. Ciò ha la principale finalità di permettere al cliente di rintracciare facilmente nel Portale Offerte le informazioni disponibili relative all'offerta che intende sottoscrivere e di poterla comparare con altre offerte al momento presenti nel Portale Offerte, per poter fare una scelta maggiormente consapevole.
- 1.8 Ancora, per la finalità di garantire la riscontrabilità tra quanto indicato nel contratto e quanto pagato dal cliente finale, nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 549/2020/R/com relativo alle modifiche della disciplina della Bolletta 2.0, l'Autorità ha già espresso l'orientamento di prevedere come il codice offerta debba essere reso noto al cliente per tutto il periodo di validità del contratto sottoscritto, attraverso opportune indicazioni da inserire in bolletta.
- 1.9 Infine, grazie all'indicazione del codice offerta relativamente al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore è possibile effettuare specifiche analisi circa le scelte operate dai clienti finali in fase di uscita dal servizio di maggior tutela, nonché effettuare analisi dei trend di mercato, utili per calibrare in maniera più efficiente e puntuale l'attività regolatoria. I primi esiti di tali analisi sono stati riportati nel Rapporto di monitoraggio sull'evoluzione dei

---

<sup>1</sup> La lettera a) del comma 26.1 del Codice di condotta commerciale prevede che il codice offerta venga inserito nel riquadro "Nome offerta" per tutte le offerte commerciali, anche quelle per le quali non vi è l'obbligo di inserimento nel Portale Offerte.

mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas<sup>2</sup> trasmesso al Ministro della Transizione Ecologica ed alle Commissioni parlamentari competenti, ai sensi del comma 2.6 del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020.

- 1.10 In ragione delle potenzialità dell'utilizzo del codice offerta per le finalità sopra sintetizzate, volte sia ad agevolare il cliente finale nelle proprie scelte, sia ad aumentare la consapevolezza del contratto sottoscritto, nonché ai fini di ampliare l'attività di monitoraggio da parte dell'Autorità, nel presente documento per la consultazione è illustrato l'orientamento dell'Autorità di associare il codice offerta a ciascun punto di prelievo e riconsegna nel Registro Centrale Ufficiale del SII (di seguito: RCU).
- 1.11 Con riferimento alle forniture servite nel mercato libero attivate prima dell'entrata in vigore degli obblighi di comunicazione delle offerte al Portale Offerte o ai contratti per i quali non sussiste l'obbligo di inserimento nel Portale Offerte, quindi non codificate conformemente a quanto richiesto dal Portale stesso, al fine di avere delle informazioni commerciali minime, si intende prevedere il popolamento del RCU con un codice offerta "convenzionale", che consenta comunque di identificare alcune caratteristiche dell'offerta commerciale in corso.
- 1.12 Parallelamente, l'Autorità intende procedere con la standardizzazione del codice offerta, al fine di identificare sinteticamente alcune caratteristiche minime salienti dell'offerta e il venditore che la propone, aumentando il valore informativo del codice offerta, che diventerebbe leggibile in modo semplice anche in maniera sistematica, con benefici a vantaggio del cliente.
- 1.13 L'utilizzo in modo sistematico del codice offerta e il suo continuo aggiornamento in RCU potrebbero anche comportare alcune semplificazioni degli obblighi informativi delle controparti commerciali nei confronti dell'Autorità, attraverso lo spegnimento delle raccolte dati attualmente previste ai fini del monitoraggio *retail*, quali quelle relative alle rinegoziazioni contrattuali.
- 1.14 Il presente documento per la consultazione è strutturato come segue:
  - il paragrafo 2 descrive le finalità e gli obiettivi che l'Autorità intende raggiungere mediante l'utilizzo del codice offerta, preliminarmente

---

<sup>2</sup> Rapporto 327/2021/I/com



attraverso la definizione delle regole di popolamento e aggiornamento dell'informazione nel RCU;

- il paragrafo 3 delinea gli orientamenti in merito alla messa a disposizione del codice offerta al cliente finale, anche mediante l'inserimento dell'informazione in bolletta, nonché in fase di contrattualizzazione del cliente;
- il paragrafo 4 illustra gli orientamenti in merito alla standardizzazione della "struttura" del codice offerta;
- il paragrafo 5 delinea le tempistiche di implementazione degli interventi prospettati nel presente documento per la consultazione.

## **2 Finalità e obiettivi del popolamento e aggiornamento del RCU con il codice offerta**

### *Finalità e obiettivi dell'associazione a tutti contratti di fornitura del codice offerta*

- 2.1 Attualmente, l'obbligo di trasmissione al Gestore del SII per la pubblicazione nel Portale Offerte di tutte le offerte rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni contestualmente alla loro commercializzazione, consente di effettuare il calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta.
- 2.2 L'indicazione della spesa annua stimata permette al cliente finale di confrontare in maniera semplice la convenienza tra le offerte commerciali disponibili; tuttavia, meno semplice e immediato è il confronto che il cliente può fare con riferimento alle offerte disponibili rispetto al proprio contratto di fornitura, in particolare nel caso in cui il cliente sia fornito nel mercato libero (il calcolo del risparmio nel caso di cliente in maggior tutela è ovviamente più semplice essendo note le condizioni di maggior tutela).
- 2.3 Senza dilungarsi sui possibili vantaggi derivanti dalla disponibilità del calcolo del risparmio e sulle relative riflessioni circa la migliore modalità per effettuare il suddetto calcolo, in questa sede preme evidenziare quali siano gli aspetti più strettamente tecnici prodromici alla realizzazione tecnica di tale funzionalità. A tal fine, come vedremo meglio nei paragrafi successivi,

potrebbe essere necessaria la conoscenza dell'offerta sottostante il contratto sottoscritto e la sua individuazione attraverso il codice che la identifica.

- 2.4 In particolare, come approfondito nell'ambito del Tavolo di lavoro istituito per affrontare il tema del calcolo del risparmio<sup>3</sup>, l'Autorità sta esaminando specifiche modalità finalizzate ad effettuare il calcolo del possibile risparmio conseguibile rispetto alla spesa annua associata al contratto sottoscritto con la spesa delle altre offerte visualizzate sul Portale Offerte.
- 2.5 In tale ambito, una delle opzioni di calcolo del risparmio si basa sulla possibilità di considerare le caratteristiche commerciali dell'offerta inserita nel Portale Offerte, attraverso l'associazione della medesima alla fornitura di ciascun cliente finale con il codice offerta in RCU. In particolare, il cliente potrebbe agevolmente utilizzare tale funzione, previo accesso accreditato al Portale Offerte e individuazione della propria fornitura. In una prima fase di implementazione della funzionalità di calcolo del risparmio, il cliente finale potrebbe accedere come fa oggi al Portale Offerte, imputare direttamente il codice offerta associato alla propria fornitura in essere, e visualizzare quindi l'eventuale risparmio che riuscirebbe ad ottenere sottoscrivendo una nuova offerta<sup>4</sup>.
- 2.6 In ogni caso, qualunque siano le valutazioni della migliore modalità di calcolo del risparmio, la presenza di una funzionalità nel Portale Offerte che permetta al cliente finale di rivedere, in modo semplice e schematico, le caratteristiche

---

<sup>3</sup> Al Tavolo partecipano rappresentanti degli operatori, delle associazioni PMI e delle associazioni rappresentative i clienti domestici designati dai membri del Comitato Tecnico Consultivo.

<sup>4</sup> Nell'ambito del Tavolo di lavoro si è vagliata la possibile modalità di calcolo del risparmio confrontando la stima della spesa associata al contratto sottoscritto dal cliente finale calcolata con la stessa metodologia del Portale Offerte, ossia proiettando nei quattro trimestri successivi a quello di consultazione del Portale le condizioni economiche dell'offerta relativa al primo anno di fornitura del contratto sottoscritto. Tale modalità di calcolo potrebbe portare a risultati critici qualora l'offerta sottoscritta fosse determinata sulla base di condizioni economiche in scadenza, quindi non più facilmente riproponibili da parte del venditore perché, ad esempio, offerte a prezzo fisso non più in linea con l'andamento dei prezzi del mercato all'ingrosso. Alternativamente, nell'ambito del Tavolo di lavoro è stata prospettata una possibile modalità di calcolo del risparmio sulla base della differenza tra la spesa annua effettivamente sostenuta dal cliente finale negli ultimi 12 mesi e la stima delle spese delle offerte visualizzabili nel Portale Offerte.

dell'offerta sottoscritta assume un'importanza rilevante nell'attuale e futuro contesto di piena apertura del mercato nei settori dell'energia.

- 2.7 In sintesi, per arrivare alla corretta implementazione di quanto descritto è necessario che il cliente finale conosca il codice offerta e, in seconda battuta, che tale codice offerta sia abbinato alla propria fornitura in RCU.
- 2.8 Per quanto attiene agli obiettivi di monitoraggio propri dell'Autorità, l'associazione delle caratteristiche commerciali delle offerte alle forniture mediante l'utilizzo del codice offerta consentirà di efficientare e migliorare le attività di monitoraggio con riferimento a tutti gli indicatori legati alle dinamiche di rinegoziazione e all'andamento dei prezzi applicati ai clienti finali.

#### Regole di popolamento e aggiornamento del RCU con il codice offerta

- 2.9 Con riferimento all'inserimento del codice offerta tra le informazioni caratterizzanti la fornitura in RCU, attualmente il codice offerta è tra le informazioni che obbligatoriamente devono essere inserite nell'ambito delle richieste di *switching* e voltura nei settori energia elettrica e gas.
- 2.10 In particolare, in fase di richiesta al SII di uno *switching* o di una voltura, l'utente del dispacciamento/distribuzione o la controparte commerciale comunicano al SII il codice offerta riferito al contratto sottoscritto dal cliente finale. Conseguentemente l'informazione relativa al codice offerta risulta popolata in RCU solo parzialmente, con riferimento alle forniture che sono state recentemente caratterizzate da una delle sopraccitate prestazioni.
- 2.11 Nel caso in cui il cliente finale successivamente sottoscriva una nuova offerta con il medesimo venditore, il SII non riceve alcun aggiornamento e l'informazione in RCU potrebbe risultare obsoleta<sup>5</sup>.
- 2.12 Inoltre, nel caso di nuova attivazione di una fornitura, attualmente il processo prevede ancora un'interlocuzione non centralizzata nell'ambito del SII tra utenti del dispacciamento/distribuzione e imprese distributrici e, in fase di

---

<sup>5</sup> In caso di variazione unilaterale o di evoluzione automatica delle condizioni contrattuali non è prevista una variazione del codice offerta, pertanto non è previsto l'aggiornamento del codice offerta in RCU, tuttavia la variazione delle condizioni economiche dell'offerta rende problematico l'utilizzo del codice offerta per le finalità di calcolo del risparmio.

esitazione della prestazione al SII, non è prevista la comunicazione del codice offerta relativo al contratto sottoscritto dal cliente finale.

- 2.13 Per le finalità sopra descritte, è necessario che nel RCU il codice offerta relativo al contratto sottoscritto dal cliente finale sia sempre associato correttamente alla fornitura. Pertanto, è orientamento dell’Autorità prevedere l’obbligo di aggiornamento del RCU con il codice offerta che identifica la fornitura a seguito di rinegoziazione del contratto con sottoscrizione di una nuova offerta da parte del cliente, nonché l’obbligo di comunicazione al SII del codice offerta da parte della controparte commerciale a seguito di una nuova attivazione.
- 2.14 Per la comunicazione del codice offerta a seguito di rinegoziazione del contratto o in caso di nuova attivazione, dovrà essere utilizzato l’attuale processo di aggiornamento *on condition* del RCU.
- 2.15 Prima dell’entrata in operatività del processo di aggiornamento del RCU in relazione al codice offerta, è necessaria una fase preliminare di popolamento del RCU con il codice offerta associato ai punti di prelievo e di riconsegna serviti nel mercato libero<sup>6</sup>.
- 2.16 A tal fine si intende prevedere che, con riferimento alle forniture per le quali sia stata sottoscritta un’offerta già codificata e trasmessa per l’inserimento della stessa nel Portale Offerte o inserita nella Scheda sintetica di cui al Codice di Condotta Commerciale, le controparti commerciali debbano comunicare il medesimo codice offerta al SII per il popolamento del RCU.
- 2.17 Mentre, con riferimento alle forniture per le quali sia stata sottoscritta un’offerta in un periodo antecedente all’obbligo di inserimento della medesima nel Portale Offerte, o con riferimento alle offerte per le quali non sussiste l’obbligo di inserimento nel medesimo, le controparti commerciali dovranno comunicare al SII per il popolamento del RCU un codice convenzionale semplificato, attraverso il quale sia possibile l’acquisizione di alcune informazioni elementari di monitoraggio.

### **Spunti per la consultazione**

- |           |   |
|-----------|---|
| <i>S1</i> | <i>Si concorda con l’orientamento di prevedere l’associazione del codice offerta ai punti di prelievo e di riconsegna presenti in RCU? Se no, motivare la risposta.</i> |
| <i>S2</i> | <i>Si concorda con l’orientamento di prevedere il popolamento del RCU con un codice offerta convenzionale semplificato per le offerte sottoscritte in un periodo</i>    |

<sup>6</sup> Per le forniture attive nell’ambito dei servizi di tutela le condizioni contrattuali applicate sono note.

*antecedente all'obbligo di inserimento delle offerte nel Portale Offerte, o per le quali non sussiste l'obbligo di inserimento nel medesimo? Se no, motivare la risposta.*

S3 *Si ritiene che alla variazione unilaterale o all'evoluzione automatica delle condizioni contrattuali debba corrispondere un aggiornamento del codice offerta in RCU, sebbene tale codice non corrisponda ad un'offerta commerciale sottoscrivibile presente nel Portale Offerte?*

### **3 Messa a disposizione del codice offerta al cliente finale**

#### *Inserimento in bolletta e nel Portale Consumi del "codice offerta"*

- 3.1 Per mettere il cliente finale nelle condizioni di utilizzare la funzione di calcolo del risparmio che potrà essere implementata nel Portale Offerte, è necessario che questi possa reperire facilmente ed in qualsiasi momento l'informazione relativa al codice della propria offerta.
- 3.2 Lo strumento informativo che rimane privilegiato tuttora per il cliente finale per ciò che riguarda la propria fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è la bolletta; pertanto, come già prospettato nel documento per la consultazione 148/2021/R/com, è orientamento dell'Autorità prevedere di inserire nella bolletta, in maniera chiara e di semplice individuazione, il codice offerta.
- 3.3 Indicazioni più precise in merito all'inserimento del codice offerta in bolletta, saranno illustrate tra gli orientamenti finali dell'Autorità con riferimento alla Bolletta 2.0 e, in particolare, agli elementi informativi minimi che dovranno essere contenuti nella bolletta sintetica.
- 3.4 Oltre all'indicazione in bolletta, è orientamento dell'Autorità prevedere che il codice offerta venga "esposto" tra le informazioni che il cliente finale visualizza quando effettua l'accesso al Portale Consumi, utilizzando le proprie credenziali SPID per l'autenticazione.
- 3.5 L'informazione del codice offerta potrà essere visualizzata nel Portale Consumi senza la necessità di prevedere oneri informativi in capo ai venditori, in quanto l'informazione sarà già presente nel RCU.

#### *Ulteriore rafforzamento delle disposizioni per la messa a disposizione del codice offerta in fase di contrattualizzazione*

- 3.6 È orientamento dell’Autorità definire ulteriori modalità affinché vengano forniti al cliente tutti gli elementi che gli consentano di fare una valutazione compiuta dell’offerta proposta in fase di contatto e contrattualizzazione da parte della controparte commerciale.
- 3.7 Come noto, il cliente ha già a disposizione l’informazione presente del codice offerta nella Scheda sintetica e, attraverso questa, potrebbe verificare anche in modo autonomo, attraverso una consultazione del Portale Offerte, se l’offerta che sta valutando di sottoscrivere risponde pienamente alle proprie esigenze. A tale fine, nella medesima Scheda è altresì previsto che la controparte commerciale debba riportare la seguente frase *“Per informazioni sulla spesa personalizzata e altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it).”*
- 3.8 Affinché tale indicazione non sia “annegata” tra le molteplici informazioni che vengono fornite e che spesso il cliente non si sofferma a valutare, in questa fase propedeutica alla completa apertura del mercato, è orientamento dell’Autorità prevedere uno specifico modulo da consegnare al cliente finale.
- 3.9 Inoltre, con particolare riferimento ai clienti finali domestici, potrebbe essere necessario fornire ulteriori elementi di supporto alla scelta, anche in considerazione della maggiore “vulnerabilità” caratteristica dei clienti ed in particolare di quelli che non hanno ancora operato la propria scelta di accedere a contratti del mercato libero.
- 3.10 Recenti osservazioni hanno infatti consentito di verificare come in molti casi l’offerta scelta dal cliente che accede al mercato libero possa risultare economicamente meno vantaggiosa rispetto all’offerta di maggior tutela. Tale scelta, specie nei casi in cui il nuovo contratto non preveda particolari servizi aggiuntivi che potrebbero giustificare il differenziale di prezzo, può essere sintomatica di una non chiara comprensione di quanto il cliente finale stia sottoscrivendo.
- 3.11 In aggiunta alla comunicazione del codice offerta e al riferimento alla possibilità di consultare il Portale Offerte, l’Autorità ritiene quindi opportuno che la controparte commerciale debba fornire ulteriori informazioni al cliente finale, al fine di rafforzare la comprensione delle caratteristiche dell’offerta che il cliente finale si accinge a sottoscrivere. In particolare, si ritiene opportuno fornire degli elementi relativi al “posizionamento” della suddetta

offerta, in termini di stima annua della spesa, nel contesto delle offerte disponibili sul mercato nel periodo in cui il cliente esamina la proposta.

- 3.12 Il modulo sarebbe predisposto nella forma e nei contenuti dall’Autorità, secondo alcune prime indicazioni di seguito evidenziate. Tale modulo dovrà essere datato e sottoscritto dal cliente finale, e archiviato tra la documentazione che la controparte commerciale è tenuta a conservare:

Gentile cliente,  
l’offerta che ti stiamo proponendo di sottoscrivere è identificata dal seguente codice offerta

**XXXX**

Con il codice offerta puoi verificare nel Portale Offerte al seguente indirizzo [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it) che l’offerta che stai valutando corrisponda alle tue esigenze.

In questa settimana la stima della spesa annua di questa offerta, per un cliente come te, si posiziona in

**YYYY**

posizione tra le offerte più convenienti.

- 3.13 Al fine di non aggravare le attività commerciali dei venditori, chiedendo loro di effettuare una simulazione “live” del posizionamento dell’offerta proposta al cliente, si potrà facilmente prevedere che con periodicità e modalità definite dall’Autorità (ed es. settimanalmente come riportato, a titolo di esempio, nel fac-simile di modulo), nell’ambito del Portale Offerte, il Gestore del SII metta a disposizione le informazioni relative al posizionamento delle offerte presenti ad una certa data, identificate con il codice offerta, per alcune tipologie di fornitura (ad esempio, una fornitura per uso domestico con potenza impegnata pari a 3 kW). Tra le informazioni rese disponibili potrebbe essere inclusa anche l’offerta di maggior tutela e del servizio di tutela gas, per le tipologie di fornitura che ne hanno diritto.
- 3.14 Tali informazioni, strutturate con modalità di semplice consultazione e fruizione da parte delle controparti commerciali, potranno essere

agevolmente utilizzate nelle attività di contatto e proposizione al cliente finale, secondo le modalità sopra descritte.

### **Spunti per la consultazione**

- |    |   |
|----|---|
| S4 | <i>Si concorda con l'orientamento di prevedere l'indicazione del codice offerta in bolletta e nel Portale Consumi? Se no, motivare la risposta.</i>   |
| S5 | <i>Si concorda con l'orientamento di fornire al cliente finale in fase precontrattuale oltre all'indicazione del codice offerta ulteriori informazioni, al fine di rafforzare la comprensione delle caratteristiche dell'offerta che il cliente finale si accinge a sottoscrivere? Se no, motivare la risposta.</i> |
| S6 | <i>In particolare, si concorda con l'opportunità di fornire degli elementi relativi al "posizionamento" dell'offerta, in termini di stima annua della spesa, nel contesto delle offerte presenti nel Portale Offerte nel periodo in cui il cliente esamina la proposta? Se no, motivare la risposta.</i>            |
| S7 | <i>Con riferimento alle modalità per rendere nota l'informazione in merito al "posizionamento" dell'offerta, si ritiene preferibile l'introduzione di uno specifico modulo aggiuntivo, come quello prospettato o, in alternativa, la modifica della scheda sintetica?</i>   |
| S8 | <i>Con quale periodicità nell'ambito del Portale Offerte si ritiene debbano essere rese note le informazioni relative al posizionamento delle offerte presenti ad una certa data?</i>   |
| S9 | <i>Si ritiene utile fornire al cliente anche le informazioni relative all'offerta di maggior tutela e del servizio di tutela gas?</i>   |

## **4 Standardizzazione del codice offerta**

- 4.1 Attualmente, non ci sono indicazioni generali per la compilazione del codice offerta, pertanto ciascuna controparte commerciale, ai fini dell'inserimento dell'offerta nel Portale Offerte, può assegnare il codice che preferisce senza alcun vincolo, se non quello del numero di caratteri, pari a 32.
- 4.2 Il fatto di non avere dei criteri per la generazione del codice offerta da inserire nel Portale Offerte non consente di leggere in maniera sistematica il codice e



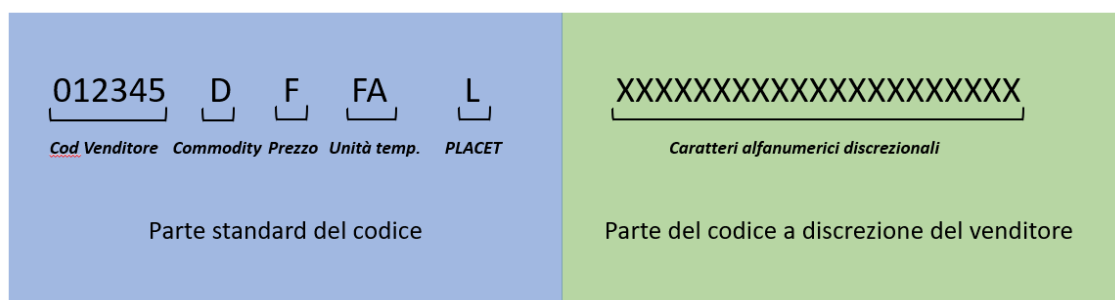
leggere in esso almeno alcune informazioni essenziali che caratterizzano l'offerta.

- 4.3 In altri termini, il codice offerta attualmente non è un codice “parlante” ed il suo utilizzo per tale motivo non può che essere limitato.
- 4.4 L'orientamento dell'Autorità è quello di prevedere che i codici offerta vengano strutturati in modo da indicare alcune caratteristiche dell'offerta e che possano essere individuate sistematicamente, al fine di semplificare le attività di monitoraggio. In particolare, il codice offerta dovrebbe consentire di individuare almeno alcune informazioni essenziali, quali:
- la controparte commerciale;
  - *commodity*;
  - la struttura di prezzo iniziale (fisso o variabile);
  - prezzo orario, a fasce o monorario;
  - indicazione offerta PLACET.
- 4.5 A tal fine si propone di riservare i primi 6 caratteri del codice offerta all'identificazione della controparte commerciale, attraverso l'indicazione del codice identificativo ARERA, assegnato a ciascun operatore (eventualmente preceduto da “0” se di lunghezza inferiore a 6 caratteri). Ciò

consentirà di scongiurare il profilarsi della situazione, ancorché remota, che due controparti commerciali codifichino l’offerta con il medesimo codice.

- 4.6 Un successivo carattere del codice potrebbe essere riservato all’identificazione della commodity: “E” per offerte di energia elettrica, “G” per offerte di gas naturale. “D” per offerte *dual fuel*.
- 4.7 Un successivo carattere del codice potrebbe essere riservato all’identificazione della tipologia di offerta in termini di indicizzazione del prezzo: “F” per offerte a prezzo fisso e “V” per offerte a prezzo variabile.
- 4.8 I successivi 2 caratteri del codice potrebbero essere riservati alla tipologia di prezzo: “OR” per prezzo orario, “FA” per prezzo a fasce orarie e “MO” per offerte a prezzo monorario.
- 4.9 Un successivo carattere del codice potrebbe essere riservato all’indicazione della presenza di una offerta PLACET: “P” per offerte PLACET, “L” per offerte diverse dall’offerta PLACET.
- 4.10 Nella parte del codice offerta a discrezione del venditore dovrebbe essere contenuto un richiamo al nome commerciale dell’offerta e al periodo di validità della stessa.
- 4.11 La medesima struttura potrebbe essere prevista anche per il codice semplificato “convenzionale” da associare in RCU ai punti di prelievo e riconsegna a cui è associata un’offerta antecedente all’avvento del Portale Offerte, di cui si è fatto cenno al paragrafo 2.17.

## Composizione codice offerta



- 4.12 In aggiunta alla codifica di cui ai precedenti paragrafi, l’Autorità ritiene opportuno valutare anche la possibilità di introdurre strumenti che aumentino la fruibilità delle informazioni relative all’offerta da parte del cliente finale, quali ad esempio la predisposizione nell’ambito del Portale Offerte di un QRcode univoco da associare al codice offerta. In questo modo, utilizzando

il QRcode da riportare nella documentazione precontrattuale e contrattuale, nonché in bolletta, il cliente finale potrebbe reperire agevolmente un set di informazioni caratterizzanti l'offerta molto ampio e descrittivo, accedendo a tutte le informazioni che il venditore ha già trasmesso al Portale Offerte.

### **Spunti per la consultazione**

- S10 Si concorda con l'opportunità di standardizzare la struttura del codice offerta? Se no motivare la risposta.*
- S11 Si concorda con l'opportunità di individuare nel codice le caratteristiche dell'offerta descritte nel documento? Se no, motivare la risposta.*
- S12 Si condivide la possibilità di associare al codice offerta anche un QRcode al fine di fornire una modalità aggiuntiva di accesso alle informazioni relative all'offerta? Se no, motivare la risposta.*

## **5 Modalità e tempistiche di implementazione**

- 5.1 Come anticipato nell'introduzione del presente documento per la consultazione, è orientamento dell'Autorità procedere in parallelo con riferimento al popolamento e aggiornamento del RCU con il codice offerta e alla standardizzazione del medesimo.
- 5.2 Il popolamento del codice offerta nel RCU potrebbe avvenire secondo le modalità definite dal SII e concludersi entro 3 mesi dalla pubblicazione della delibera di approvazione; a decorrere dal medesimo termine, potrebbe entrare in operatività il processo di aggiornamento *on condition* della medesima informazione a seguito di nuove attivazioni e di rinegoziazioni.
- 5.3 Entro il medesimo termine di cui al precedente punto 5.2, potrebbero entrare in vigore le regole previste dalla standardizzazione del codice offerta; tutte le nuove offerte, inserite nel Portale Offerte a decorrere dal termine di cui precedente punto 5.2, avranno la medesima struttura del codice.

### **Spunti per la consultazione**

- S13 Si condividono le modalità e le tempistiche di implementazione prospettate?*