

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

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 8 agosto 2008

Premessa

Con il presente documento ANIGAS presenta le proprie osservazioni e proposte alla consultazione (atto DCO 25/08) con cui l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) illustra le modalità con le quali intende attivare, nel proprio sito internet, un sistema telematico di ricerca che consenta ai clienti finali di conoscere le offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas che partecipano al sistema stesso e di valutare le loro caratteristiche attraverso interrogazioni personalizzate.

ANIGAS che ricorda che nella fase di ricognizione dell'agosto 2007, ha già contribuito con un proprio documento (consultabile sul sito dell'associazione all'indirizzo web: <http://www.anigas.it/anigas/new3/bin/15-2007.pdf>) e che in qualità di partecipante al Gdl sulla confrontabilità delle offerte ha espresso una propria posizione (<http://www.anigas.it/anigas/new3/bin/08-09.pdf>) relativamente la presentazione dello strumento del Regolatore austriaco E-Control del 20 maggio scorso.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

ANIGAS conferma la propria convinzione che è opportuno fornire ai clienti finali uno strumento per rendere la scelta sul mercato libero più informata e consapevole; in particolare, la possibilità di mettere a confronto le offerte rese disponibili dalle imprese con un'unica operazione rende lo strumento semplice per il consumatore ed attrattivo per le imprese, per le quali può rappresentare una vera e propria vetrina competitiva.

ANIGAS, inoltre ritiene che la trasparenza e la chiarezza dell'offerta siano fattori caratterizzanti di un contesto libero e competitivo in cui il consumatore sia il primo a trarne beneficio. La fruizione del sistema da parte dei clienti finali, infatti, porterà ad una maggiore consapevolezza circa i costi dell'energia e, di conseguenza, ne incoraggerà il consumo responsabile.

ANIGAS, inoltre, esprime apprezzamento per l'impegno dell'Autorità volto alla definizione delle funzionalità e dell'interfaccia del sistema, nonché delle regole per la partecipazione al sistema da parte delle imprese.

ANIGAS concorda con la scelta di attivare, inizialmente, il sistema solo per ricerca di offerte commerciali di energia elettrica; ritiene tuttavia, anche per la natura *dual-fuel* del meccanismo di confronto, che l'estensione al settore gas dovrebbe essere effettuata in tempi brevi, tenendo conto dell'esperienza maturata nel settore elettrico, adottando le necessarie operazioni correttive, e comunque non prima che sia definita la struttura degli ambiti tariffari di distribuzione per il terzo periodo regolatorio. A tal fine, si osserva la necessità stringente di procedere ad una razionalizzazione del quadro regolatorio relativo all'ambito della vendita del gas, vista la notevole complessità della normativa attualmente vigente.

ANIGAS ribadisce che l'ambito di applicazione dello strumento dovrebbe essere limitato al solo ai soli clienti domestici tenendo conto che tale categoria è ancora in fase di definizione per il settore gas; infatti si ritiene che l'estensione dell'utilizzo a tutti i clienti finali con consumi annui fino a 200.000 Smc possa complicare particolarmente la funzionalità dello strumento e pertanto renderne maggiormente complessa la fruibilità per agli stessi consumatori domestici ai quali lo strumento è principalmente destinato.

ANIGAS condivide che le imprese di possano caratterizzare autonomamente le proprie offerte, non solo in termini di prezzo, ma anche in termini di informazioni aggiuntive (*performances* di qualità commerciale riconosciute dall'Autorità nei propri rapporti) e riconoscibilità grafica, pur all'interno di schemi predefiniti ed uguali per tutti al fine di offrire molteplici riferimenti per una scelta consapevole da parte del cliente finale.

In merito alla gestione dei dati inseriti a sistema (di cui paragrafo 6.1 *Caratteristiche generali*, del DCO 25/08, con riferimento ai dati di competenza di ogni singola impresa si legge che questi sono "accessibili ed eventualmente modificabili da parte dell'Autorità, in qualità di amministratore del sistema stesso") ANIGAS ritiene, in relazione alle responsabilità di ciascuna impresa di vendita, che la facoltà di modifica dei dati debba essere di competenza esclusiva della impresa stessa e che l'Autorità debba avere solo un ruolo di controllo e segnalazione.

ANIGAS condivide l'impostazione delle caratteristiche e delle funzionalità indicate e suggerisce l'opportunità di prevedere un opportuno periodo di test per verificare l'adeguatezza e l'effettiva funzionalità del sistema.

ANIGAS suggerisce che nel corso di tale periodo di prova, le *performances* del sistema e gli eventuali correttivi possano essere valutati da un gruppo di lavoro, appositamente costituito, al quale potrebbe anche essere affidata la gestione delle esigenze formative degli operatori e degli utenti del sistema stesso.

ANIGAS condivide la partecipazione su base volontaria allo strumento, pur ritenendo troppo vincolante e ingiustificato l'obbligo di permanenza almeno biennale sulla piattaforma informatica, anche in considerazione della dinamicità delle offerte commerciali.

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Criteri e orientamenti per l'attivazione del sistema

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?

ANIGAS condivide le proposte relative al campo di ricerca del sistema e alla partecipazione al medesimo e ritiene come già espresso nelle considerazioni generali, la

soglia di utilizzo del sistema per clienti finali con consumi annui fino a 200.000 Smc compresi sia eccessiva.

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

ANIGAS condivide i requisiti proposti dall’Autorità relativi alle caratteristiche e alle funzionalità del sistema e ritiene che, soprattutto nella fase di avvio dello stesso, dovrebbe essere privilegiate le caratteristiche “*facilità di accesso e semplicità di utilizzo*” dello strumento al fine di incoraggiare da subito la sua fruizione da parte dei clienti finali.

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

ANIGAS **non** vede, al momento, ulteriori caratteristiche o funzionalità del sistema e ritiene che i criteri ai quali esse rispondono indicati nel DCO 25/08 sono esaustivi.

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

ANIGAS condivide la soluzione individuata per le offerte congiunte.

In merito alla successiva e graduale estensione del sistema di ricerca al settore gas, ANIGAS ribadisce che, al fine di agevolare la comparazione delle offerte da parte del cliente finale, sarebbe auspicabile mettere a punto un sistema tariffario semplice e di facile fruibilità da parte del cliente finale.

Caratteristiche generali dell’interfaccia pubblica

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?

ANIGAS condivide l’opportunità di omogeneizzare i diversi strumenti per il confronto delle offerte, ma ritiene necessario segnalare una possibile criticità legata alle tempistiche di aggiornamento dei vari strumenti a disposizione dell’impresa di vendita che può ovviamente comportare la non simultaneità di adeguamento tra le offerte presenti sul portale e le offerte cartacee formulate attraverso la rete di vendita sul territorio. La rapidità

e facilità di revisione delle offerte sul sito internet non deve infatti generare un appesantimento degli attuali processi di comunicazione commerciali e di aggiornamento dei relativi documenti cartacei secondo frequenze sempre più stringenti.

ANIGAS propone le seguenti osservazioni e proposte relativamente alla procedura di interrogazione presentata nel DCO 25/08 per quanto riguarda:

- le caratteristiche fondamentali di ciascuna offerta: tali caratteristiche non si esauriscono in mere considerazioni di prezzo, ma potrebbero includere anche altri parametri legati al contratto di fornitura o all'impresa stessa. L'evidenziazione di tali parametri dovrebbe in ogni caso essere lasciata alla discrezionalità delle singole imprese;
- la spesa complessiva annua: si osserva che i dati indicati a sistema rappresentano esclusivamente valori, relativi e non assoluti, di stima finalizzati alla sola confrontabilità tra offerte, condizione che deve essere esplicitamente indicata al cliente finale.

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

ANIGAS concorda con l'impostazione in due fasi - interrogazione e presentazione - per la fruizione del sistema; in fase di test potranno essere valutate eventuali integrazioni e modifiche anche con il concorso delle imprese di vendita che aderiranno all'iniziativa.

Interrogazione del sistema di interfaccia pubblica

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?

ANIGAS **non** ritiene che la soluzione vada ricercata tra le due come proposto dal DCO 25/08 (pagina 19 punti a e b), ma ritiene opportuno che il cliente finale possa selezionare le proposte commerciali in base alle possibili variazioni di prezzo riferendosi a 3 categorie di offerta:

- prezzo bloccato;
- prezzo indicizzato secondo il meccanismo di adeguamento adottato dall'Autorità;
- prezzo indicizzato secondo altri criteri definiti autonomamente dal venditore; in questa categoria si ritiene opportuno che vengano utilizzati criteri di valutazione oggettivi e trasparenti;

ANIGAS ritiene prematuro prevedere l'impiego della categoria delle "offerte di tipo misto" che potrebbe eventualmente essere implementata successivamente alla adeguata confidenza del mercato allo strumento.

Opzioni per l'affinamento della ricerca

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

ANIGAS concorda con quanto proposto dall'Autorità per quanto attiene alle possibili opzioni di affinamento della ricerca e suggerisce di aggiungerne delle ulteriori quali ad esempio frequenze di lettura, finanziamenti, servizi opzionali, ecc.

Per quanto riguarda il mix energetico delle offerte elettriche, riteniamo opportuno che l'azienda possa presentare quello relativo alla specifica offerta, piuttosto che il mix complessivo del proprio approvvigionamento.

Risultato della ricerca

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?

ANIGAS concorda con la proposta e ritiene che la comprensione del peso degli sconti e dei bonus sia efficace.

ANIGAS ritiene peraltro opportuno che sia il cliente finale stesso che scelga le modalità di classificazione dell'offerta attraverso modalità di interrogazione che prevedono criteri di ordinamento multipli e non attraverso un solo criterio predeterminato.

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?

ANIGAS osserva che l'eccessiva numerosità delle informazioni di approfondimento può generare nel cliente finale disorientamento e pertanto ritiene sufficiente quanto presentato nella proposta del DCO 25/08.

Regole di partecipazione

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?

ANIGAS concorda con l'adesione volontaria al sistema ed alla contestuale accettazione delle regole vincolanti; concorda anche sulla esclusiva competenza delle singole aziende per quanto riguarda le attività di inserimento ed aggiornamento delle informazioni a sistema. Per quanto attiene alla responsabilità delle singole aziende, essa deve essere limitata ai dati imputati nel sistema, mentre l'eventuale elaborazione degli stessi deve essere cura e responsabilità del gestore dello strumento.

ANIGAS segnala che la volontarietà nell'adesione mal si sposa con l'obbligo di permanenza almeno biennale; la decisione di continuare nell'iniziativa deriva dall'analisi costi/benefici effettuata dalla singola azienda nel corso del tempo .

ANIGAS non concorda con l'asserzione che un'offerta pubblicata nel sistema comporta la sua validità nei confronti del pubblico anche in presenza di errori materiali involontari; all'impresa di vendita deve essere consentito la loro correzione e l'inserimento definitivo nel portale deve poter essere convalidato da parte dell'impresa di vendita dopo aver visionato, in ambiente di test, il risultato che verrà visualizzato dal cliente finale.

Si segnala che nel DCO 25/08 l'Autorità non prevede disfunzioni e blocchi del sistema e quindi devono essere previste procedure di back up a tutela del cliente finale e delle imprese.