

**DCO 763/2017/R/COM**  
**PORTALE PER LA PUBBLICAZIONE DELLE**  
**OFFERTE RIVOLTE AI CLIENTI FINALI**  
**DOMESTICI E ALLE PICCOLE IMPRESE NEI**  
**MERCATI AL DETTAGLIO DELL'ENERGIA**  
**ELETTRICA E DEL GAS NATURALE**

*Osservazioni e proposte Anigas*

*Milano, 12 dicembre 2017*

## PREMESSA

Anigas presenta le proprie osservazioni al DCO 763/17 (di seguito DCO) con cui l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) ha posto in consultazione i propri orientamenti per la formulazione di disposizioni per la realizzazione e la gestione del Portale per la pubblicazione delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese (di seguito: Portale) nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas, ai sensi dell'articolo 1, comma 61, della Legge 124/2017.

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Anigas ha partecipato agli incontri del Comitato Tecnico Consultivo in tema di portale confrontabilità offerte e nell'ambito di tale Comitato, insieme alle altre associazioni degli operatori, Anigas aveva già inviato delle osservazioni preliminari.

Con riferimento alle proposte contenute nel DCO, Anigas sottolinea l'importanza che:

- le linee attuative per la realizzazione del Portale garantiscano la semplicità, la fruibilità e la flessibilità del medesimo, in modo che possa tener conto, in modo dinamico, delle esigenze espresse dal singolo cliente finale e dell'evoluzione delle offerte di mercato;
- la quantità e le modalità di visualizzazione delle informazioni sul Portale lo rendano uno strumento utile a perseguire una maggiore confidenza dei consumatori verso il mercato libero;
- l'implementazione del Portale sia accompagnata da ampia pubblicità istituzionale, al fine di capacitare il cliente finale e garantirne il massimo utilizzo;
- siano previsti opportuni disclaimer per informare il cliente finale della parziale rappresentatività della stima di spesa annua indicata dal Portale;
- sia prevista una certa gradualità di implementazione del Portale, in particolare tenuto conto dei tempi necessari per lo svolgimento delle attività che i venditori dovranno compiere ai fini del suo "popolamento";
- sia posta attenzione alla gestione della transizione dal TrovaOfferte al nuovo Portale, evitando la duplicazione di carichi, oneri e procedure (in particolare la "Lista Comuni" inclusa nell'Anagrafica Operatori).

Alla luce di quanto previsto dalla recente delibera 848/2017/R/com, si ritiene che in una prima fase sia opportuno procedere al caricamento delle sole offerte PLACET, che data la loro natura *standard*, risultano pienamente confrontabili senza necessità di definire ex ante criteri e/o gli algoritmi. Ciò consentirebbe inoltre di testare l'usabilità del Portale su una tipologia ristretta di offerte e di acquisire elementi utili al suo perfezionamento.

In particolare, Anigas evidenzia come il numero elevato di offerte che il Portale andrà a raccogliere e a visualizzare al cliente finale possa rappresentare una sorta di "barriera" alla fruibilità del medesimo da parte del cliente finale, ovvero che la copiosità e ridondanza di offerte e quindi di informazioni a sua disposizione possano

essere percepite come elemento di complessità che inducano ritrosia nei clienti finali ad approcciare tale Portale.

In tale ottica, la previsione di filtri chiari, semplici ed efficaci sarà fondamentale per accompagnare il cliente finale nella sua capacitazione e successiva scelta del venditore e dell'offerta che meglio corrisponde alle sue esigenze, tenuto conto che vi saranno numerose offerte con un livello di spesa annua stimata pressoché simile. Si propone pertanto di prevedere che il cliente possa selezionare in modalità filtro, le caratteristiche dell'operatore e dei servizi offerti.

Con riferimento alle attività che i venditori dovranno compiere ai fini dell'inserimento delle offerte sul Portale, Anigas sottolinea come tale caricamento di dati e informazioni funzionali alla creazione dei contenuti del Portale richiederà dei tempi tecnici che non permetteranno la visualizzazione delle offerte contemporaneamente al lancio delle stesse sul mercato. Infatti, sebbene i venditori provvederanno all'inserimento delle offerte sul Portale contestualmente alla loro messa in commercio (paragrafo 5.1 del DCO), è verosimile che la visualizzazione dell'offerta sul Portale sarà successiva alla messa in commercio, secondo i tempi necessari allo svolgimento delle attività di caricamento e le specifiche tecniche predisposte dal Gestore.

La contestualità tra inserimento dell'input e visualizzazione dell'output non potrà pertanto realizzarsi nemmeno se venissero anticipati i contenuti delle offerte in un momento antecedente il loro lancio, ipotesi comunque non percorribile data l'assoluta riservatezza di tali informazioni commerciali (di per sé già accessibili solo a specifiche strutture aziendali prima della loro pubblicizzazione).

Con riferimento alla stima della spesa annua, si evidenzia la necessità di evitare modalità ingannevoli di rappresentazione sul Portale: essa potrebbe infatti ingenerare nel cliente finale aspettative che una volta disattese sfocerebbero in sfiducia nei confronti dello strumento di confronto.

Si ritiene pertanto necessario, per chiarezza e trasparenza nei confronti dei clienti *mass market*, introdurre dei *disclaimer* per informare che ai fini del calcolo della spesa annua saranno utilizzate stime sul prezzo e/o sui consumi attesi, le quali saranno affette da numerose variabili che incideranno sulla loro attendibilità.

Con riferimento all'architettura del Portale, si ritiene opportuno che siano condivisi dati di traffico e dati analitici relativi a ciascuna offerta del rispettivo venditore (esempio dati generati da Google Analytics, qualora implementato nel nuovo Portale) e che sia creata una pagina FAQ all'interno della quale trovare delle domande e risposte che possano meglio spiegare alcuni dubbi degli utenti (ad esempio, quale differenza c'è tra prezzo fisso e variabile? Cosa sono le offerte Placet?)

Infine, Anigas sottolinea l'importanza che lo strumento del Portale sia sviluppato in modo adeguato per favorire – e non impedire – la libertà di offerta dei venditori e lo sviluppo di offerte innovative, anche con riferimento all'arco temporale di durata del servizio offerto, che gli orientamenti prospettati sembrano implicitamente escludere per una durata inferiore all'anno. Devono pertanto essere evitate configurazioni



rigide del Portale e comunque ogni tipo di impostazione di tale strumento che risulti a detrimento della libertà di offerta del venditore.

## RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

### FASE DI OUTPUT

#### Soggetti interessati

**Q1. Si ritengono correttamente identificati i ruoli dei soggetti coinvolti, con particolare riferimento al Gestore e ai venditori? Motivare.**

**Q2. Si condivide l'individuazione di livelli prestazionali minimi che il Gestore dovrà rispettare? Se sì, indicare quali aspetti si ritiene debbano essere considerati ai fini della loro individuazione.**

Anigas ritiene che i ruoli dei soggetti coinvolti siano stati correttamente identificati.

Come già espresso nelle osservazioni generali, con riferimento alle attività del Gestore del Portale, si auspica la definizione di specifiche tecniche per l'inserimento delle offerte quanto più semplificate e snelle, al fine di limitare le procedure e gli oneri di caricamento dati da parte dei venditori. In particolare, andranno previste tempistiche (calcolate in giorni lavorativi) per la pubblicazione delle offerte sul Portale che siano in linea con la durata delle attività che le società di vendita dovranno porre in essere. Le specifiche tecniche dovranno inoltre chiarire, ad esempio: le modalità effettive di accesso al Portale (ad esempio, se sono necessari sistemi di autenticazione forte tipo CNSlike), eventuali software necessari, il processo di definizione e abilitazione dei diversi profili utente.

Il Gestore, dovrà poi rendere disponibile un servizio di Help Desk da poter attivare in caso di necessità da parte degli operatori.

Il Gestore dovrà inoltre essere garante dell'utilizzo corretto del Portale, garantendone la sicurezza e la privacy dei dati su di esso transitati, nonché delle interrogazioni e simulazioni effettuate da parte dei clienti finali. In particolare sarà necessario monitorare attentamente le consultazioni rivolte al Portale, prevedendo ad esempio l'utilizzo di codici per verificare che le interrogazioni non siano svolte da robot.

Infine Anigas ritiene non ammissibile l'esclusione del venditore dall'elenco venditori gas o elettrici a causa della mancata pubblicazione delle offerte sul Portale. La mancata pubblicazione delle offerte sul Portale di fatto già si traduce di per sé in una penalizzazione per l'operatore, in quanto le sue offerte non risultano visualizzabili e quindi sottoscrivibili. La previsione dell'esclusione dall'elenco venditori appare una penalizzazione sproporzionata e pertanto non condivisibile.

Dovranno, inoltre, essere individuate modalità attraverso le quali i venditori potranno attivare il Gestore e/o l'Autorità in caso di dubbi sulla pubblicazione delle offerte oppure qualora emergano dei limiti del Portale che ne impediscano la pubblicazione.

### **Offerte contenute nel Portale**

**Q3. Si ritiene correttamente delineato il perimetro delle offerte che dovranno essere inserite nel Portale? Se no, per quali motivi?**

Il perimetro dei clienti *mass market* delineato al punto 1.3 del Documento è in linea con le previsioni della Legge Concorrenza.

**Q4. Come si ritiene debbano essere identificate le offerte rivolte a sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti da escludere dalla pubblicazione nel Portale?**

**Q5. Si ritiene corretto prevedere l'esclusione delle offerte le cui condizioni economiche sono puntualmente e dettagliatamente concordate con il singolo cliente?**

**Q6. Si ritiene che debbano essere inserite nel Portale offerte dedicate a clienti in possesso di particolari caratteristiche, come sopra indicato? Se sì, come devono essere individuate tali offerte? E come devono essere rappresentate all'interno del Portale?**

Ai fini dell'esclusione dal Portale si ritiene opportuno fare riferimento a sottoinsiemi di clienti appartenenti a una specifica categoria ristretta e ben identificabile. Ad esempio le offerte rivolte agli italiani residenti in una specifica Regione con un'età superiore ai 60 anni appartenerebbero a una categoria troppo estesa e a nostro avviso andrebbero pubblicate sul Portale; viceversa i clienti di età superiore a 60 anni aderenti a una determinata Associazione/circolo, essendo puntualmente intercettabili, costituiscono un sottoinsieme chiuso a cui sono riservate specifiche offerte che non necessitano di essere pubblicate sul Portale.

In altri termini, come peraltro osservato dalla stessa Autorità, si ritiene debbano essere escluse dal Portale le offerte:

1. destinate a "*particolari sottoinsiemi chiusi e predefiniti*" di clienti, come indicato al punto 3.12 del Documento, che possono a titolo esemplificativo essere riferite ai dipendenti delle stesse società di vendita oppure come indicato al punto 3.14 destinate a "*soci di determinate associazioni, clienti di uno specifico partner commerciale*";
2. con formule di prezzo "*puntualmente e dettagliatamente concordate*":
  - a. "*con il singolo cliente*" (punto 3.13 del Documento) prassi riscontrata soprattutto per i non domestici;
  - b. con altri operatori economici, come ad esempio, le aziende che lavorano nel segmento dei canali di vendita sia telefonici, sia web;
  - c. nell'ambito di specifiche circostanze di contrattualizzazione (ad esempio, in caso di cambio prodotto, voltura, ecc...).

Nei casi descritti, sarebbe dunque il venditore a decidere autonomamente se una determinata offerta rientra nell'insieme delle categorie precedentemente indicate.

### **Accesso al Portale**

#### ***Q7. Quali ulteriori aspetti di carattere generale devono essere considerati in relazione all'accesso al Portale?***

Si ritiene che l'accesso dovrà essere libero, senza alcuna forma di registrazione, in linea con la natura *open data* prescritta dalla Legge Concorrenza.

Con riferimento all'ipotesi di prevedere in ottica evolutiva l'utilizzo delle informazioni presenti sul Sistema Informativo Integrato per il calcolo della stima della spesa annuale, si condividono i vantaggi di tale funzionalità che dovrebbe prevedere una precisa informativa al cliente con relativo rilascio di una specifica autorizzazione per il trattamento dei propri dati. Tuttavia, si segnala che tale obiettivo dovrà essere raggiunto dopo un adeguato rodaggio della centralizzazione dei flussi di misura gas e power (prevista nel 2018) e dopo la verifica della coerenza tra i dati presenti sul SII e quelli nella disponibilità dei venditori per poter fatturare.

#### ***Q8. Si ritiene sufficiente un servizio di supporto alla consultazione come quello ipotizzato al paragrafo 4.5? Quali alternative potrebbero essere valutate?***

Si sollevano perplessità sull'efficacia dell'invio cartaceo dei risultati della consultazione a fronte dei costi di tale servizio.

### **Contenuti e utilizzi del Portale**

#### ***Q9. Si ritengono correttamente individuate le informazioni che il cliente dovrà indicare per procedere alla consultazione del Portale?***

Sì si ritengono corrette le informazioni che dovranno essere indicate dal cliente per accedere e consultare il Portale. In particolare, la possibilità di stimare il consumo annuo attraverso un apposito simulatore è già presente nell'attuale TrovaOfferte. In caso di suo utilizzo è necessario chiarire al cliente che il risultato sarà frutto di una stima, al fine di non alimentare false aspettative.

#### ***Q10. Si condivide l'individuazione di una categoria di offerte a sé stanti per quanto concerne i condomini del gas naturale?***

Sì si condivide l'introduzione di un filtro che permetta di selezionare tutte le offerte contrattualizzabili dai condomini, senza tuttavia creare una categoria di offerte solo rivolte a tale segmento di clientela. Pertanto in fase di input il venditore nel caricare le offerte dovrà indicare a quale categorie sono rivolte, in modo tale da permettere agli amministratori di condominio di visualizzare le proposte loro disponibili anche se inclusive di altre categorie.

**Q11. Si ritiene che per i clienti non domestici e/o per i condomini siano necessarie informazioni aggiuntive per la consultazione del Portale? Per quali motivi?**

**Q12. Si ritiene preferibile che i clienti non domestici del gas naturale indichino la destinazione d'uso del gas o che il calcolo avvenga sulla base unicamente dell'uso industriale?**

Si condivide in ottica di semplificazione l'ipotesi di supporre per i non domestici l'uso industriale, dando al contempo al cliente indicazione della tipologia utilizzata.

**Q13. Si condivide la possibilità per il cliente finale di preselezionare tra tipo di prezzo (fisso o variabile) o si ritiene preferibile prevedere la possibilità che il cliente possa operare questa scelta unicamente in un momento successivo della consultazione?**

Si condivide l'ipotesi per la quale il cliente fin da subito possa preselezionare la tipologia di offerta, prevedendo tale filtro iniziale non bloccante: se il cliente non opera una scelta, verranno visualizzate sia le offerte a prezzo fisso sia quelle a prezzo variabile. Particolare attenzione andrà posta nel definire le caratteristiche delle offerte a prezzo fisso e prezzo variabile, inserendo un'ulteriore categoria che possa prevedere formule alternative alla due oppure non immediatamente inseribili in un gruppo o nell'altro (es. cap/collar). Si precisa, inoltre, che il flag contemporaneo di entrambe le categorie (fisse e variabili) metterebbe a confronto rischi e condizioni economiche di fatto poco confrontabili quindi si richiede all'Autorità che non sia possibile confrontarle entrambe oppure che sia data evidenza con opportuni messaggi della differenza sostanziale dei due gruppi di offerte per le logiche di valorizzazione dei prezzi, legate alla diversa copertura del rischio oscillazione dei prezzi.

**Q14. Si ritengono correttamente individuate le offerte a prezzo fisso e le offerte a prezzo variabile?**

Sì

**Q15. Si condivide la classificazione delle offerte tra fisso e variabile? Se no, quali altre categorie dovrebbero essere definite?**

Sì, con l'aggiunta di quanto indicato in risposta al Q13.

**Q16. Si ritiene corretto mostrare all'utente la stima della spesa annua connessa a ciascuna offerta?**

Con riferimento al calcolo della spesa annua, come già espresso nelle Osservazioni



generali, si esprimono perplessità in merito alla scarsa attendibilità delle stime sottese al calcolo della spesa annua, su cui è previsto si basi il confronto delle offerte.

Tale “vizio” si accentua in modo ancor più grave e preoccupante laddove si procede al confronto delle stime di spesa annua tra offerte a prezzo variabile e a prezzo fisso.

Si ritiene pertanto necessario, per chiarezza e trasparenza nei confronti dei clienti mass market, introdurre dei *disclaimer* per informare che per il calcolo della spesa annua saranno utilizzate stime sul prezzo e/o sui consumi attesi le quali saranno affette da numerose variabili che incideranno sulla loro attendibilità.

***Q17. Quale altra modalità potrebbe essere utilizzata e per quali motivi? In caso -di modalità alternative, che tipo di ordinamento delle offerte dovrebbe essere previsto?***

***Q18. Si ritiene utile lo sviluppo di funzionalità che permettano il confronto delle offerte del Portale con il contratto sottoscritto dal cliente? Se sì, quali strumenti prevedere per superare i limiti sopra illustrati?***

***Q19. Si ritiene corretto limitare tali funzionalità ai soli clienti domestici?***

In merito all’opportunità che in futuro il Portale possa fornire un confronto con la spesa relativa al contratto di fornitura in essere, si manifestano perplessità ancora più forti rispetto a quelle manifestate dall’Autorità nel par. 4.18 del DCO, in quanto soluzione impercorribile dal punto di vista tecnico. Non si ritiene inoltre percorribile e troppo rischiosa (a causa di possibili errori) l’ipotesi che il cliente inserisca da solo le informazioni dell’offerta commerciale attualmente in essere.

***Q20. Si condivide la presenza, all’interno dell’elenco, della spesa relativa ai servizi di tutela?***

Non si condivide l’inserimento nel Portale della spesa annua dei servizi di tutela a causa della scarsa attendibilità della stima della spesa in tutela che attualmente “congela” i corrispettivi del trimestre di riferimento.

Ciò tanto più nel caso di ricerca da parte del cliente finale di offerte a prezzo fisso.

Qualora si decidesse di inserire la stima di spesa annua dei servizi di tutela, essa dovrebbe essere inserita in una sezione separata dal resto dei risultati, con la specifica del superamento dei regimi di tutela dal 1° luglio 2019, evidenziando le logiche di calcolo (es. appiattimento del valore della spesa annua sulle tariffe del primo trimestre, senza simularne l’andamento nei trimestri successivi).

***Q21. Si ritiene correttamente individuato il trattamento delle offerte PLACET all’interno dell’elenco? Quali modalità di rappresentazione si ritengono***

***preferibili?***

Si ritiene che in una prima fase sia opportuno procedere al caricamento delle sole offerte PLACET, che data la loro natura standard, risultano pienamente confrontabili senza necessità di definire ex ante criteri e/o gli algoritmi, anche in coerenza a quanto recentemente previsto dalla delibera 848/2017/R/com.

***Q22. Si condividono le modalità di visualizzazione degli sconti?***

Si condividono le modalità di visualizzazione degli sconti.

***Q23. Si condividono le modalità di visualizzazione dei prodotti e dei servizi aggiuntivi?***

Si condividono le modalità di visualizzazione dei prodotti e dei servizi aggiuntivi, posta l'impossibilità di definire degli algoritmi di calcolo del valore dei servizi aggiuntivi che l'operatore potrebbe prevedere in abbinamento all'offerta. Si richiede in ogni caso di rendere disponibili già nella pagina di sintesi dei risultati la presenza o meno di servizi e se è da corrispondere uno specifico corrispettivo per il servizio o è compreso nell'offerta.

***Q24. Si ritiene che nell'elenco dei risultati, per ciascuna offerta, debbano essere indicate anche altre caratteristiche della medesima (ad esempio durata, depositi cauzionali, ecc)? Se sì, quali?***

***Q25. Quali modalità di ordinamento delle offerte e quali filtri dovrebbero essere implementati?***

Al cliente finale dovrà essere garantita la facoltà di scegliere le modalità di ordinamento delle offerte, tenuto conto dei filtri selezionati.

L'elenco dei filtri riportati al punto 4.29 appare per certi versi ridondante, in particolare non si ritiene opportuno prevedere un filtro delle offerte a prezzo variabile in base alla tipologia di indice utilizzato e frequenza di aggiornamento (lettera e)). Anche la presenza di un filtro sugli sconti appare fuorviante, visto che inserendo il filtro il cliente potrebbe non vedere offerte prive di sconto che tuttavia hanno una spesa annua inferiore.

Si ritiene infatti che i clienti finali non abbiano sufficiente conoscenza della tipologia di indici / nomi dei mercati in cui sono negoziate le *commodities* gas e energia elettrica e pertanto quanto previsto al punto 4.31 risulterebbe non utile e non migliorativo delle informazioni fornite al cliente finale.

Un criterio alternativo alla spesa per l'ordinamento delle offerte potrebbe essere quello della durata del contratto.

Si sottolinea l'esigenza che quanto indicato alle lettere k) e l) punto 4.35 del Documento, rimanga opzionale. Inoltre per le offerte a prezzo fisso è rilevante anche la durata del contratto, quindi si richiede possa essere valorizzata tra le informazioni presenti sull'offerta.

***Q26. Si ritengono esaustivi i contenuti della pagina di dettaglio di ciascuna offerta?***

Si, si ritengono esaustivi i contenuti della pagina di dettaglio di ciascuna offerta.

***Q27. Si ritiene utile l'inserimento dell'informazione relativa alla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita da ciascun venditore?***

Nessun commento.

## **FASE DI INPUT**

### **Inserimento delle offerte**

***Q28. Le modalità di inserimento delle offerte sono correttamente individuate?***

Le offerte saranno inserite secondo specifiche tecniche definite dal Gestore.

Si rimanda alle osservazioni generali e alle risposte ai precedenti spunti di consultazione sottolineando la necessità che tali specifiche definiscano modalità quanto più semplificate e snelle, al fine di limitare le procedure e gli oneri di caricamento dati da parte dei venditori, nonché consentire agli operatori di introdurre tempestivamente sul Portale le nuove offerte messe in commercio.

Si evidenzia infine che, ai fini del caricamento delle offerte, il venditore dovrà indicare (*flaggare*) per ciascuna offerta tutte le informazioni relative ai diversi filtri che saranno messi a disposizione del cliente per la selezione e l'ordinamento delle offerte (punto 4.29 del DCO).

***Q29. Quali ulteriori informazioni si ritiene debbano essere fornite al cliente in caso di offerte variabili?***

Si propone di prevedere sia il Gestore a inserire le quotazioni dei valori *forward* dell'indice di prezzo assunto a riferimento nell'offerta.

***Q30. Si condivide la modalità di calcolo illustrata per le offerte all inclusive?***

Si condivide la proposta purché sia evidenziata, anche in questo caso, una differente ripartizione del rischio tra cliente e venditore, con particolare riferimento al mancato recepimento delle eventuali variazioni dei corrispettivi definite dall'Autorità nel corso

del periodo di validità del prezzo contrattuale.

### **Calcolo della spesa**

#### ***Q31. Si condivide l'orientamento per cui i clienti non domestici siano tenuti all'inserimento del proprio dato di consumo annuo per fasce?***

Si esprimono alcune perplessità in merito all'obbligo di inserimento da parte dei clienti non domestici dei propri dati di consumo annuo per fasce. Tali informazioni potrebbero rimanere opzionali e comunque prevedere una distribuzione convenzionale dei consumi tra le fasce orarie, basata su profili standard differenziati in funzione di alcune informazioni relative alle abitudini di consumo del cliente finale.

#### ***Q32. Si ritiene che tale previsione vada estesa anche ai clienti domestici?***

Anche per i clienti domestici, l'inserimento dei propri dati di consumo annuo suddivisi per fasce dovrebbe rimanere opzionale, prevedendo una distribuzione convenzionale, basata su profili standard differenziati in funzione di alcune informazioni relative alle abitudini di consumo del cliente finale.

#### ***Q33. Si condivide l'utilizzo dei prezzi forward relativi al mercato all'ingrosso quale strumento per migliorare la stima della spesa annua e la comparabilità delle offerte di diverse tipologie? Se no per quali motivi e quali strumenti alternativi potrebbero considerarsi?***

Come già indicato agli spunti precedenti, si condivide l'utilizzo a cura del Gestore dei prezzi *forward* relativi al mercato all'ingrosso – laddove disponibili – quale ulteriore strumento informativo a disposizione del cliente finale e da utilizzare per una migliore stima della spesa annua dell'offerta.

Si ribadisce la generale non confrontabilità tra offerte fisse e variabili e la necessità di evidenziare al cliente che si tratta di due prodotti con diversa natura e diverso livello di rischio, che pertanto è incorporato nel prezzo dell'offerta fissa.

#### ***Q34. Si ritengono esaustivi gli orientamenti in merito ai forward da utilizzare per il calcolo della spesa con riferimento alle caratteristiche delle offerte presenti sul mercato? Motivare.***

Si condividono gli orientamenti in merito ai *forward* da utilizzare per il calcolo della spesa illustrati nel DCO.

#### ***Q35. Si condividono gli orientamenti in merito al profilo di consumo mensile da utilizzare per il calcolo?***

Si condividono.