

Testo coordinato delle integrazioni e modifiche apportate con la deliberazione 263/2018/A

**DELIBERAZIONE 1 FEBBRAIO 2018
51/2018/R/COM**

ISTITUZIONE DEL 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, DI CUI ALLA LEGGE 124/ 2017

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1005^a riunione del 1 febbraio 2018

VISTI:

- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009 (di seguito: Terzo Pacchetto);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l'articolo 1 dal comma 59 al comma 82 (di seguito: legge 124/17);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (di seguito: legge 205/17);
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 6 dicembre 2016 (di seguito: decreto 6 dicembre 2016);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 8 marzo 2012, 79/2012/R/com (di seguito: deliberazione 79/2012/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2014, 398/2014/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 102/2016/R/com;

- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com (di seguito: deliberazione 642/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 25 maggio 2017, 375/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 15 giugno 2017, 434/2017/R/gas (di seguito: deliberazione 434/2017/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2017, 594/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 594/2017/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com (di seguito: deliberazione 610/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 novembre 2017, 762/2017/I/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2017, 848/2017/R/com (di seguito: deliberazione 848/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2017, 850/2017/R/com;
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A (di seguito: Quadro strategico 2015-2018);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali;
- il vigente Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e di gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- la comunicazione della Commissione europea del 15 luglio 2015, COM(2015) 339, recante “*Delivering a new deal for energy consumers*” (di seguito: comunicazione 15 luglio 2015);
- il documento per la consultazione 16 novembre 2017, 763/2017/R/com, recante “*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. Orientamenti per la formulazione di disposizioni dell’Autorità per la realizzazione e la gestione del Portale (ai sensi dell’art. 1, comma 61 della Legge 124/2017)*” (di seguito: documento per la consultazione 763/2017/R/com);
- il documento per la consultazione 14 dicembre 2017, 865/2017/R/efr, recante “*Accesso dei clienti finali ai propri dati storici di prelievo di energia elettrica. Rilascio digitale dell’impronta energetica (energy footprint)*” (di seguito: documento per la consultazione 865/2017/R/efr);
- la proposta di revisione della Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica nell’ambito del pacchetto “*Clean Energy for All Europeans*” (di seguito: *Clean Energy Package*);
- il documento CEER “*Guidelines of good practice on comparison tools in the new energy market design*”, C17-CEM-107-04 del 20 dicembre 2017 (di seguito: linee guida 20 dicembre 2017).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 intesta all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h)), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo “*la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali*” (articolo 2, comma 12, lettera l)); analogo richiamo all’importanza della trasparenza e comprensione delle condizioni contrattuali di erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica e di gas naturale da parte dei clienti finali si trova, a livello comunitario, negli atti costituenti il Terzo Pacchetto che, in particolare, fissa un livello minimo di tutela dei clienti civili, anche riguardo alla trasparenza delle condizioni generali di fornitura e domanda all’Autorità di regolazione nazionale l’adozione delle misure necessarie volte ad assicurare che le informazioni trasmesse dai fornitori ai rispettivi clienti siano affidabili e siano fornite in modo confrontabile;
- l’aumento della comprensione delle offerte commerciali da parte dei clienti finali, che è anche un presupposto per la loro partecipazione attiva al mercato, è una delle misure fondamentali rispetto all’obiettivo di addivenire a un assetto in cui il mercato libero costituisca la modalità normale di approvvigionamento anche per i clienti di piccola dimensione, soprattutto, in vista del superamento della c.d. funzione di controllo di prezzo (che, ai sensi della legge 124/17, avrà luogo l’1 luglio 2019), funzione attualmente assicurata dai servizi di tutela di energia elettrica e di gas naturale nei mercati *retail*;
- la predetta legge 124/17 proprio in vista della futura rimozione delle richiamate tutele di prezzo, prevede una serie di interventi a supporto dell’ulteriore sviluppo della concorrenzialità del mercato *retail* disponendo, in particolare, che:
 - a. entro cinque mesi dall’entrata in vigore della legge 124/17, al fine di garantire la piena confrontabilità delle offerte e la loro evidenza pubblica (comma 61), l’Autorità disponga la realizzazione e la gestione da parte del gestore del Sistema Informativo Integrato (di seguito: Gestore del SII o Gestore) di un portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità *open data* delle offerte vigenti sul mercato *retail* con riferimento (i) ai clienti domestici del settore dell’energia elettrica e del gas naturale, (ii) alle imprese del settore elettrico connesse in bassa tensione e (iii) alle imprese del settore del gas naturale con consumi annui non superiori a 200.000 Smc (di seguito: Portale Offerte); gli operatori della vendita sono tenuti a trasmettere le predette offerte al Gestore ai fini della loro pubblicazione;
 - b. presso l’Autorità sia costituito un comitato tecnico consultivo con funzioni di raccordo ed emersione delle istanze dei diversi portatori di interesse sui contenuti inseriti nel Portale Offerte e i suddetti componenti non percepiscano alcun compenso o rimborso spese;

- c. l'Autorità stabilisca le modalità di copertura dei costi sostenuti per l'attuazione delle disposizioni previste dalla precedente lettera a, utilizzando in via prioritaria le risorse derivanti dai proventi delle sanzioni da essa erogate, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica (comma 64);
- d. entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge 124/17, l'Autorità trasmetta al Ministro dello Sviluppo Economico un rapporto relativo al monitoraggio dei mercati *retail* (comma 66), evidenziando, tra l'altro, gli elementi relativi all'operatività del Portale Offerte; anche sulla base del predetto monitoraggio, è poi prevista l'adozione di un decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, sentite l'Autorità e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, funzionale alla valutazione degli obiettivi per l'apertura del mercato e alla definizione delle eventuali ulteriori misure necessarie a garantire la cessazione dall'1 luglio 2019 della disciplina transitoria dei prezzi e l'ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, secondo meccanismi che assicurino la concorrenza e la pluralità di fornitori e offerte sul mercato libero (comma 68).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- a livello europeo si rileva una crescente attenzione nei confronti degli strumenti di comparazione a disposizione dei clienti finali del comparto energetico, quali strumenti in grado di favorire una maggiore conoscenza e comprensione delle offerte commerciali presenti sul mercato, presupposto questo per una partecipazione attiva al mercato dei clienti medesimi; in particolare si segnala che:
 - a. nella comunicazione 15 luglio 2015 la Commissione europea, nell'individuare il quadro delle iniziative a livello europeo per la realizzazione di un nuovo modello di mercato dell'energia, ha incluso anche l'obiettivo di garantire a tutti i consumatori la disponibilità di almeno uno strumento di confronto indipendente e verificato che permetta loro di valutare il proprio contratto di fornitura rispetto alle offerte disponibili sul mercato;
 - b. il *Clean Energy Package* prevede, allo stato attuale, che gli Stati Membri assicurino ai consumatori l'accesso ad almeno uno strumento di confronto gratuito delle offerte dei fornitori e ne stabilisce i relativi criteri, tra cui l'indipendenza;
 - c. il 20 dicembre 2017 il CEER ha adottato nuove linee guida che individuano le caratteristiche principali dei comparatori di offerte energetiche, le quali aggiornano quelle precedentemente emanate nel 2012, al fine di tenere conto dell'evoluzione dei mercati energetici e delle ulteriori future prospettive di sviluppo dei medesimi;
- in particolare, le raccomandazioni del CEER, pur non avendo forza vincolante, costituiscono una lista di *best practice* a cui gli strumenti di comparazione dovrebbero attenersi con riferimento ai seguenti aspetti:
 - a. indipendenza dello strumento di comparazione dagli operatori della vendita, in modo da fornire al cliente una rappresentazione imparziale delle offerte;

- b. trasparenza sulle modalità di funzionamento e finanziamento e sulla proprietà dello strumento di comparazione;
- c. esaustività, intesa come la possibilità per il cliente di visualizzare tutte le offerte presenti ed eventualmente filtrare i risultati in base alle proprie preferenze;
- d. chiarezza e comprensibilità, prevedendo, a tal fine, che l'*output* primario della ricerca fornisca un'indicazione chiara della spesa energetica, con descrizione esaustiva degli eventuali sconti (ove presenti) e che, qualora si ricorra a stime (calcolate, ad esempio, in base a consumi storici o simulati) il cliente sia informato a riguardo; inoltre un primo livello di risultati dovrebbe mostrare le caratteristiche fondamentali dei prodotti offerti mentre ulteriori dettagli sul contenuto delle offerte dovrebbero essere forniti in un secondo momento;
- e. correttezza e accuratezza delle informazioni di prezzo anche in relazione agli aggiornamenti periodici delle medesime e alla possibilità di rettificare eventuali informazioni non corrette;
- f. fruibilità dello strumento, intesa come possibilità per il cliente di indicare i propri dati di consumo ai fini della selezione dell'offerta anche prevedendo il ricorso a un profilo di consumo *standard* e/o rendendo disponibile una funzionalità in grado di calcolare il consumo stimato del cliente;
- g. accessibilità, intesa come possibilità di avere a disposizione, gratuitamente o a costo contenuto, una modalità di utilizzo dello strumento alternativa alla consultazione *online*, nonché in termini di possibilità di consultazione con diversi dispositivi;
- h. *empowerment* dei clienti, da soddisfare sia tramite appositi strumenti di navigazione, quali ad esempio filtri e funzionalità di ordinamento, sia attraverso la possibilità per il cliente di consultare informazioni generali riguardanti il funzionamento del mercato presentate in maniera chiara e comprensibile;
- i. adattabilità dello strumento alle nuove soluzioni tecnologiche che caratterizzano i mercati energetici, segnatamente alle funzionalità offerte dagli *smart meter*, in maniera tale da permettere al cliente di compiere una comparazione tra offerte sempre più basata sulle sue specifiche abitudini di consumo.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nell'ambito del proprio Quadro strategico 2015-2018, l'Autorità ha individuato, quale linea strategica d'azione, l'aumento della concorrenza nei mercati *retail* (Obiettivo strategico OS10), anche attraverso l'accrescimento della consapevolezza dei clienti finali e la loro partecipazione attiva al mercato libero (c.d. capacitazione);
- in coerenza con il richiamato quadro, l'Autorità ha quindi promosso una nutrita serie di interventi mirati a promuovere il buon funzionamento dei mercati *retail* a beneficio dei clienti di piccole dimensioni, anche in ragione della loro minore conoscenza del mercato e ridotta capacità negoziale, ciò al fine di consentire una maggiore partecipazione al mercato da parte della domanda secondo i dettami della sua legge istitutiva; con specifico riferimento al tema della comparazione tra le offerte di mercato:

- a. già dal 2008 è disponibile sul sito *internet* dell’Autorità il c.d. TrovaOfferte, uno strumento che consente il confronto delle sole offerte rivolte ai clienti domestici del mercato libero proposte dai venditori che volontariamente decidono di pubblicarle in tale strumento; tale confronto è effettuato calcolando la spesa annua associata a ciascuna offerta ivi visualizzata “staticamente” sulla base dei prezzi in vigore nel momento in cui è effettuata la consultazione del sito;
 - b. con riferimento ai clienti domestici, il Codice di condotta commerciale, replicando il medesimo approccio del TrovaOfferte, prevede che il venditore, in occasione della proposta di un contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale e in ogni caso, prima della conclusione del medesimo, consegna al cliente, tra l’altro, una Scheda di confrontabilità della spesa che costituisce una sintesi delle condizioni economiche dell’offerta e reca altresì un confronto, per profili di consumo standard individuati dall’Autorità, della spesa annua che il cliente sosterebbe accettando la predetta proposta e della spesa connessa ai servizi di tutela;
 - c. con deliberazione 642/2016/E/com, l’Autorità ha già proposto al Ministro dello Sviluppo Economico di finanziare, impiegando le risorse rivenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall’Autorità medesima, la realizzazione di un portale informatico per la raccolta e la pubblicazione, in modalità *open data*, delle offerte disponibili sui mercati di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale rivolte ai clienti domestici; la proposta è stata poi approvata con l’Allegato 1 del decreto 6 dicembre 2016;
 - d. in seguito alla pubblicazione della legge 124/17, con la deliberazione 610/2017/R/com è stato avviato un procedimento per la realizzazione e la gestione da parte del Gestore del Portale Offerte, secondo le disposizioni di cui all’articolo 1, comma 61 della medesima legge;
- il Portale Offerte, oggetto del presente provvedimento, permetterà di superare i limiti connessi all’odierno TrovaOfferte sia dal punto di vista tecnologico, in quanto sarà dotato di soluzioni informatiche più moderne e aggiornate, sia sotto il profilo delle funzioni di ricerca, che risulteranno potenziate rispetto alla situazione attuale; tale sistema informativo avrà inoltre natura obbligatoria per le imprese di vendita interessate, anziché volontaria come il TrovaOfferte, e renderà perciò possibile un confronto tra una platea di offerte più vasta rispetto a quella oggetto del TrovaOfferte, dato che includerà le offerte di tutti i venditori operanti nel mercato *retail* commercializzate nei riguardi di tutti i clienti di piccole dimensioni, inclusi i non domestici che attualmente dispongono di un numero limitato di strumenti di confrontabilità;
 - con riferimento ai numerosi interventi promossi dall’Autorità per aumentare la capacitazione dei clienti finali e la trasparenza e confrontabilità delle condizioni contrattuali, la deliberazione 555/2017/R/com ha introdotto, sia per il settore dell’energia elettrica che per quello del gas naturale, la disciplina delle offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (di seguito: offerte PLACET), finalizzata a facilitare scelte consapevoli ed informate da parte dei clienti di piccola dimensione, in particolare, attraverso il miglioramento della loro capacità di

- valutazione delle offerte commerciali presenti sul mercato libero; simile obiettivo è soddisfatto mediante l'individuazione di strutture di offerta facilmente comprensibili, comparabili tra venditori (differenziate solo nel livello di prezzo) e segregabili dalle altre proposte di servizi aggiuntivi dello stesso venditore; rispetto all'attuale contesto di mercato, tale disciplina soddisfa la finalità, ora espressamente indicata dall'articolo 1, comma 63, della legge 124/17, di definire un quadro certo delle informazioni contrattuali minime e dei requisiti che gli operatori devono rispettare per garantire la confrontabilità delle offerte e la loro omogeneità;
- in dettaglio, la deliberazione 555/2017/R/com ha tra l'altro:
 - a. posto l'obbligo, in capo a ciascun operatore del mercato libero, di inserire nel proprio menù di offerte commerciali due formule di offerte PLACET per ciascuna tipologia di cliente – una a prezzo fisso e una a prezzo variabile – caratterizzate da condizioni generali di fornitura fissate dall'Autorità con l'eccezione delle condizioni economiche, i cui livelli sono liberamente definiti dal venditore (in accordo a una struttura predefinita di corrispettivi);
 - b. rimandato a successivo provvedimento l'individuazione degli strumenti per la comparazione delle offerte in parola e delle relative modalità e tempistiche per la trasmissione delle informazioni necessarie da parte dei venditori; ciò anche al fine di assicurare piena coerenza con le disposizioni legislative disciplinanti il Portale Offerte, all'epoca ancora oggetto di discussione parlamentare;
 - in esito alla pubblicazione della legge 124/17, la deliberazione 848/2017/R/com ha, tra l'altro:
 - a. individuato nel Portale Offerte lo strumento di comparazione delle offerte PLACET, da identificare ai sensi della deliberazione 555/2017/R/com;
 - b. sottoposto a valutazione l'opportunità di una implementazione del Portale Offerte per fasi successive, con modalità che assicurino la comparabilità, dapprima, delle offerte PLACET che in ragione della loro struttura risultano tra loro facilmente confrontabili e, successivamente, di tutte le altre offerte presenti sul mercato; ciò al fine di consentire, quanto più rapidamente possibile, la pubblicazione e comparazione di tutte le offerte in questione;
 - c. previsto, fin da subito, un obbligo in capo ai venditori di trasmettere al Gestore le informazioni e i dati relativi alle offerte PLACET nonché di aggiornarle tempestivamente secondo modalità e tempistiche dal medesimo definite entro 20 (venti) giorni dalla pubblicazione della deliberazione 848/2017/R/com;
 - d. stabilito che le offerte PLACET non debbano essere pubblicate sul TrovaOfferte in modo da evitare la visualizzazione, in tale strumento, di un solo sottoinsieme di offerte PLACET, nonché per minimizzare gli oneri gestionali a carico dei venditori.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 610/2017/R/com è stato dato inizio ai lavori del comitato tecnico consultivo di cui alla legge 124/17; in particolare nelle date del 5 ottobre 2017 e del 13 novembre 2017 hanno avuto luogo

i primi due incontri con i membri del predetto comitato a cui è stata data l'opportunità di rappresentare le proprie istanze ed esigenze, anche mediante la successiva trasmissione di contributi scritti;

- in data 17 gennaio 2018 ha avuto luogo la terza riunione del comitato in questione, in occasione della quale sono state illustrate le osservazioni pervenute al documento per la consultazione 763/2017/R/com; la documentazione relativa alle attività del comitato tecnico consultivo è disponibile e liberamente consultabile in una apposita sezione del sito *internet* dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/ctc.htm>);
- anche in considerazione delle prime istanze emerse in seno al comitato tecnico consultivo, l'Autorità ha elaborato, nel richiamato documento di consultazione, i propri orientamenti in merito alla realizzazione e alla gestione del Portale Offerte, distinguendo tra la c.d. fase di *input*, relativa a tutti gli aspetti inerenti alla raccolta e all'inserimento delle offerte e dei dati necessari alla comparabilità delle offerte, e la c.d. interfaccia pubblica del Portale Offerte, ivi incluse le modalità per la sua consultazione;
- in dettaglio nel documento per la consultazione 763/2017/R/com:
 - a. sono stati individuati i soggetti coinvolti nella fase di *input*, vale a dire, il Gestore e i venditori, coerentemente con quanto previsto dalla legge 124/17, nonché gli utenti dell'interfaccia, ossia, i clienti di piccole dimensioni e tutti i potenziali soggetti interessati alla consultazione del Portale in questione anche per finalità diverse dal mero confronto tra offerte commerciali;
 - b. è stata rappresentata l'intenzione dell'Autorità di:
 - i. individuare, eventualmente con il supporto del comitato tecnico consultivo, i livelli prestazionali minimi del Portale Offerte che il Gestore, in quanto soggetto responsabile del suo sviluppo e della gestione, sarà tenuto a soddisfare, valutando altresì l'adozione di opportuni meccanismi incentivanti per garantirne il rispetto nel tempo;
 - ii. assoggettare il Gestore all'obbligo di mantenere traccia dei dati e delle informazioni relative alle offerte inserite nel tempo dai venditori;
 - c. sono state individuate le offerte oggetto di pubblicazione nel Portale in questione, in relazione alle quali l'Autorità ha espresso il suo orientamento di:
 - i. escludere le offerte rivolte ai *prosumer*, le offerte concernenti i gruppi di acquisto, le offerte riservate a particolari sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti non disponibili nel mercato *retail*, come ad esempio le offerte rivolte ai dipendenti del venditore o del suo gruppo societario di appartenenza, e le offerte le cui condizioni economiche sono puntualmente e dettagliatamente concordate con il singolo cliente (ossia, personalizzate);
 - ii. valutare l'opportunità di inserire o meno nel Portale Offerte quelle dedicate a clienti, domestici e non, in possesso di particolari caratteristiche, ad esempio soci di determinate associazioni, clienti di uno specifico *partner* commerciale, ecc.;
 - d. con riferimento alla c.d. interfaccia:
 - i. è stata evidenziata l'esigenza di una configurazione semplice, intuitiva, e sufficientemente flessibile, in grado di garantire la visualizzazione e

l'organizzazione delle informazioni con modalità che permettano agli utenti di individuare, anche dinamicamente, le offerte maggiormente rispondenti alle proprie preferenze;

- ii. sono state prospettate due modalità di accesso: (a) una libera, priva di registrazione, immediatamente disponibile alla prima data utile di operatività del Portale Offerte e (b) una mediante identificazione dell'utente per l'accesso ai suoi dati di consumo presenti nel Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), anch'esso operato dal Gestore; questa seconda modalità di accesso, da implementare in un secondo momento, dapprima per l'energia elettrica e successivamente per il gas naturale, renderebbe la consultazione del Portale Offerte da parte dei clienti più semplice e accurata posto che per il calcolo della spesa associata alle varie offerte commerciali ivi visualizzate sarebbero utilizzati i dati di consumo storici dei clienti;
- iii. è stato attribuito un ruolo di supporto allo Sportello per il consumatore energia e ambiente (di seguito: Sportello), istituito presso Acquirente Unico S.p.a., prevedendo che esso offra, oltre a un servizio gratuito di assistenza telefonica alla consultazione del Portale Offerte, almeno una modalità di utilizzo dello strumento alternativa alla consultazione *online* (ad esempio, mediante invio dei risultati della consultazione anche via posta o fax);
- iv. è stato stabilito che, per agevolare la consultazione del Portale Offerte da parte degli utenti, debbano essere presenti sia istruzioni per il suo corretto utilizzo sia una o più pagine informative relative al mercato *retail* nel suo complesso;
- v. sono state elencate le informazioni che il cliente dovrà indicare per effettuare la consultazione del Portale Offerte, tra cui il dato di consumo annuo, e al riguardo è stato previsto che per i clienti domestici sia comunque reso disponibile uno strumento di stima di detto consumo a partire da semplici informazioni sull'utilizzo dell'energia elettrica e del gas naturale; con riferimento ai clienti non domestici di gas naturale è stato poi stabilito che questi siano tenuti a indicarne la destinazione d'uso, per consentire la corretta individuazione delle aliquote fiscali applicabili;
- vi. per il settore del gas naturale, è stata individuata una categoria di offerte rivolte ai condomini, ulteriore e distinta da quelle riservate rispettivamente ai clienti domestici e non domestici;
- vii. è stato prospettato che, al momento della consultazione del Portale Offerte, il cliente debba indicare il tipo di prezzo – fisso o variabile – tra cui effettuare una ricerca; in particolare, le offerte fisse sono state definite come le offerte che prevedono un valore costante all'interno di un determinato periodo, almeno pari ad un anno, del prezzo pagato complessivamente dal cliente finale o di una parte del medesimo, le offerte a prezzo variabile sono state qualificate come (a) le offerte per le quali una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima energia/gas naturale subiscono variazioni automatiche

- risultanti dall'applicazione di un indice definito dal contratto secondo una formula con *input* oggettivi e senza alcuna discrezionalità, oppure (b) sono determinate nella misura prevista per i servizi di tutela definiti dall'Autorità, eventualmente prevedendo uno sconto rispetto ai medesimi;
- e. in relazione ai risultati della ricerca delle offerte:
- i. è stato indicato che l'esito della ricerca consiste in un elenco di offerte individuate secondo la denominazione commerciale scelta dal venditore, ordinato in base a valori crescenti della spesa annua stimata, inclusiva delle imposte, connessa a ciascuna offerta;
 - ii. è stata vagliata la possibilità che in futuro il Portale Offerte consenta ai clienti finali domestici di effettuare anche il confronto con la spesa relativa al contratto di fornitura in essere di cui sono controparti, indicando a tal fine possibili modalità implementative;
 - iii. è stato previsto che, laddove il cliente ne abbia diritto, egli visualizzi anche la spesa corrispondente ai servizi di tutela definiti dall'Autorità;
 - iv. sono state valutate possibili modalità per la rappresentazione delle offerte PLACET all'interno del Portale Offerte, in ragione delle loro potenzialità in termini di confrontabilità e del fatto che esse possono costituire per il cliente finale il riferimento di prezzo della sola *commodity*, trattandosi di offerte differenziate unicamente in funzione dei livelli di prezzo connessi alla fornitura di energia elettrica o gas e non anche al costo di altri prodotti o servizi offerti congiuntamente; in dettaglio è stato ipotizzato l'inserimento, nella pagina di sintesi dei risultati, di un filtro che permetta la visualizzazione delle sole offerte PLACET o di un *link* diretto alle offerte PLACET di ciascun operatore accanto alle offerte del medesimo presenti nell'elenco;
 - v. sono state individuate le modalità di rappresentazione degli sconti, prevedendo di inserire nel calcolo della stima della spesa annua unicamente gli sconti non condizionati rispetto a un elemento di prezzo predefinito, siano essi *una tantum*, vale a dire previsti una sola volta per l'intera durata del contratto di somministrazione oppure ricorrenti (ossia, previsti più volte e con regolarità per l'intera durata del contratto); eventuali altri sconti condizionati al verificarsi di particolari eventi sarebbero unicamente indicati nella pagina di dettaglio dell'offerta e non valorizzati nel calcolo della spesa annua;
 - vi. sono state dettagliate le modalità di rappresentazione di servizi e prodotti aggiuntivi, stabilendo che nella pagina dei risultati principali sia segnalata unicamente la loro presenza qualora essi siano automaticamente ricompresi nell'offerta, ferma restando una descrizione più circostanziata nella pagina di dettaglio, mentre eventuali servizi e prodotti accessori sottoscrivibili in maniera opzionale sarebbero unicamente rappresentati nella pagina di dettaglio, con l'indicazione del loro costo ove previsto;

- vii. sono stati individuati i possibili ordinamenti alternativi dei risultati di ricerca e i filtri applicabili ai medesimi, in modo tale da permettere al cliente di affinare la ricerca in base alle proprie esigenze e preferenze;
 - viii. sono stati illustrati i contenuti della pagina di dettaglio di ciascuna offerta, prevedendo tra l'altro che, in caso di offerte variabili, sia prevista una descrizione dell'indice usato e siano indicati, in forma grafica, i valori storici dell'indice degli ultimi 12 mesi;
- f. in merito alla fase di *input*, sono stati illustrati gli orientamenti relativi alle modalità di inserimento delle offerte sul Portale in questione, in particolare:
- i. è stato previsto che ciascun venditore provveda, sotto propria responsabilità, a inserire gli elementi informativi sulle offerte e ad aggiornarle, in conformità alle specifiche tecniche definite dal Gestore, in concomitanza con la messa in commercio delle offerte oggetto di pubblicazione/aggiornamento;
 - ii. sono state individuate e distinte le informazioni che dovranno essere inserite rispettivamente dai venditori e dal Gestore; in particolare, per quanto concerne le condizioni economiche delle offerte, il Gestore sarà tenuto ad inserire le componenti relative al trasporto e gestione del contatore, agli oneri di sistema, alle imposte e tasse; inoltre transitoriamente, fino alla data del loro superamento previsto dalla legge 124/17, il Gestore inserirà e aggiornerà anche le condizioni economiche dei servizi di maggior tutela dell'energia elettrica e di tutela del gas naturale;
 - iii. è stato previsto, con riferimento alle offerte di energia elettrica, che inizialmente possano essere inseriti solo i prezzi non differenziati per fasce e quelli articolati secondo le fasce orarie previste dal TIV e che, in relazione ai clienti non domestici, non siano presi in considerazione eventuali corrispettivi per l'energia reattiva, che saranno indicati nella pagina di dettaglio;
- g. per quanto concerne il calcolo della stima della spesa annua:
- i. è stato demandato al Gestore di sviluppare un algoritmo di calcolo della spesa sufficientemente flessibile, in grado di permettere il corretto computo per le diverse tipologie di offerta;
 - ii. è stato previsto che, ai fini del calcolo della spesa, si utilizzi un livello di aliquota di imposte e tasse considerato "ordinario", senza tenere conto delle specificità dei singoli casi e che, per i clienti domestici, non si tenga conto dell'eventuale *bonus* cui questi potrebbero avere diritto; le informazioni a riguardo sarebbero comunque fornite ai clienti nell'ambito della ricerca;
 - iii. è stato ipotizzato che il calcolo della spesa riferita alle offerte a prezzo variabile e ai servizi di tutela sia effettuato prendendo a riferimento i valori *forward* dell'indice/prezzo assunto alla base dell'offerta; ciò permetterebbe infatti di comparare su base più omogenea le offerte a prezzo fisso, che tendenzialmente incorporano una attesa relativa all'andamento dei prezzi futuri, con quelle a prezzo variabile, che non scontano la stagionalità dei prezzi delle *commodity* all'ingrosso e, pertanto, possono essere oggetto di

diverso apprezzamento in funzione del momento in cui è effettuata la consultazione del Portale Offerte;

- iv. in ragione di quanto sopra, sono stati illustrati gli orientamenti relativi alle modalità di individuazione dei valori *forward* dell'indice/prezzo e del profilo mensile di consumo del cliente da adoperare per il calcolo della spesa;
- v. in relazione ai valori *forward* dell'indice/prezzo, è stato espresso l'orientamento di utilizzare a oggi per le offerte PLACET di gas naturale e per il servizio di tutela, le quotazioni *forward* trimestrali OTC relative all'*hub* TTF, rilevate da ICIS-Heren; per l'energia elettrica si è ritenuto preferibile, in assenza di un mercato organizzato sufficientemente liquido dei prodotti a termine relativi al PUN, e in considerazione del fatto che la maggior parte delle transazioni hanno luogo invece su base OTC tramite piattaforme di *brokeraggio*, prendere a riferimento le rilevazioni di una primaria Agenzia di rilevazioni prezzi, individuata da un soggetto indipendente (ad esempio, il Gestore stesso), eventualmente valutando l'opportunità di applicare un fattore di correzione alle quotazioni *forward* che permetta di tenere conto di quanto esse in passato si siano discostate dai valori effettivi del prezzo;
- vi. in merito alle offerte di mercato che prevedono indici diversi dai suddetti, è stato ritenuto compito del venditore individuare la quotazione *forward* da utilizzare;
- vii. relativamente al profilo mensile di consumo del cliente da utilizzare per il calcolo della spesa, è stato previsto che, nelle more dell'utilizzo dei dati di consumo storici del cliente, mediante l'interazione tra il SII e il Portale Offerte, e in tutti i casi di indisponibilità di tali dati (es. nuove attivazioni), tale profilo sia definito dall'Autorità, in maniera identica per tutti i clienti, sia domestici che non domestici e, con riferimento al gas naturale, distinguendo unicamente il profilo in base all'uso termico o meno del gas medesimo.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 763/2017/R/com sono pervenute osservazioni da parte di 8 operatori, 6 associazioni loro rappresentative, 3 associazioni rappresentative dei clienti non domestici e un'associazione rappresentativa dei clienti domestici, un operatore della telefonia e un gestore di un comparatore di offerte di energia elettrica e di gas naturale;
- a livello generale, pur condividendo complessivamente gli orientamenti dell'Autorità, è stata rappresentata la necessità di:
 - prevedere una ampia campagna informativa e pubblicitaria di carattere istituzionale relativa all'esistenza del Portale Offerte;
 - privilegiare soluzioni che rendano il Portale Offerte uno strumento semplice da utilizzare, fruibile, accessibile, flessibile nonché capace di adattarsi alla presenza

- di offerte innovative, a beneficio sia dei clienti finali, che disporrebbero di una maggiore scelta, sia degli operatori, che potrebbero in tal modo sviluppare soluzioni creative e sempre più rispondenti all'evoluzione del mercato;
- minimizzare gli oneri di caricamento delle offerte da parte degli operatori, anche con riferimento alla migrazione nel Portale Offerte delle offerte già presenti nel TrovaOfferte;
 - prevedere, in coerenza con quanto prospettato nella deliberazione 848/2017/R/com, una operatività di tale Portale per fasi, a partire dalla pubblicazione delle offerte PLACET, sia per consentire agli operatori di disporre di un congruo periodo di tempo per adattare i propri processi operativi agli adempimenti richiesti dal Gestore, sia per valutare la necessità di eventuali modifiche e/o correttivi alle funzionalità del Portale Offerte volte a migliorarne le prestazioni in favore degli utenti, esigenza, quest'ultima, generalmente manifestata dalle associazioni rappresentative dei clienti finali;
 - stabilire che il Gestore fornisca un servizio di assistenza agli operatori in caso di dubbi o di difficoltà relative al caricamento e alla pubblicazione delle offerte;
 - dettagliare maggiormente le modalità per la condivisione delle informazioni sulle offerte in modalità *open data* e le garanzie ad essa connesse;
 - monitorare i comportamenti degli operatori al fine di evitare condotte scorrette in relazione alla pubblicazione delle offerte e alle condizioni economiche e/o contrattuali effettivamente applicate ai clienti;
- in relazione ai puntuali spunti di consultazione:
 - a. è stata manifestata una generale condivisione in merito alla platea dei soggetti coinvolti nella realizzazione dei contenuti del Portale Offerte e ai rispettivi adempimenti a questi demandati e un partecipante alla consultazione ha altresì evidenziato l'importanza di prevedere un ruolo anche per i soggetti terzi, diversi dagli operatori e dai clienti, che vogliono interfacciarsi col sistema (ad esempio per offrire propri servizi di comparazione alternativi a quelli del Gestore ovvero di altra natura);
 - b. è stata condivisa l'opportunità di individuare requisiti prestazionali minimi cui il Gestore dovrà attenersi relativi, tra l'altro, alla sicurezza informatica, all'accessibilità, alle modalità di accreditamento degli operatori, ai tempi di caricamento delle pagine e all'aggiornamento del Portale Offerte, per permettere l'inserimento in tale sistema delle nuove tipologie di offerte che si svilupperanno nel tempo;
 - c. rispetto all'individuazione del perimetro delle offerte oggetto di pubblicazione nel Portale Offerte:
 - i. in generale i partecipanti alla consultazione si sono espressi in favore della pubblicazione unicamente di offerte rivolte alla generalità dei clienti finali (di seguito: offerte generalizzate); alcuni intervenuti hanno chiesto che l'individuazione di tali offerte sia effettuata a cura del singolo venditore secondo linee guida stabilite dall'Autorità;

- ii. è emerso generale consenso rispetto all'esclusione delle offerte rivolte ai gruppi di acquisto e di quelle che prevedono condizioni concordate con il singolo cliente;
 - iii. sono state annoverate tra le offerte da escludere anche quelle oggetto di rinegoziazione, rinnovo, le c.d. offerte *win back* e le offerte a dinamicità elevata (a titolo di esempio, quelle con durata temporale limitata);
 - iv. una posizione orientata all'esclusione è emersa anche con riferimento alle offerte riservate a sottoinsiemi chiusi e predefiniti di clienti; secondo molti soggetti intervenuti nella consultazione rientrerebbero in simile categoria anche le offerte rivolte a dipendenti, familiari e amici del venditore e a dipendenti di *partner* commerciali;
 - v. in relazione alle offerte dedicate ai clienti in possesso di particolari caratteristiche, come quelle rivolte ai clienti di *partner* commerciali, molti operatori hanno chiesto che tali tipologie di offerte siano individuate più chiaramente e hanno espresso una generale preferenza per la loro esclusione dal Portale Offerte in ragione (i) della riservatezza che talora caratterizza le offerte elaborate congiuntamente con *partner* commerciali, (ii) delle autorizzazioni necessarie all'utilizzo del nome del *partner* commerciale nell'ambito del Portale Offerte, nonché (iii) del fatto che simili offerte potrebbero generare confusione nei clienti; tra tali offerte sono poi state annoverate anche quelle veicolate solo con determinati canali di vendita (ad es. mediante agenti), circostanza questa che le renderebbe di fatto riservate a un sottoinsieme chiuso di destinatari e pertanto non estendibili alla generalità dei clienti;
- d. in merito alla c.d. interfaccia:
- i. è stato condiviso l'impianto generale relativo ad una configurazione semplice, intuitiva, fruibile e flessibile, tuttavia un operatore si è dichiarato contrario allo sviluppo di una apposita "*app*" in ragione delle difficoltà tecniche sottostanti;
 - ii. le modalità di accesso al Portale Offerte illustrate in consultazione sono state generalmente condivise; tuttavia, con riferimento all'ipotesi di prevedere, in futuro, l'utilizzo delle informazioni presenti sul SII per il calcolo della stima della spesa annua, è stata evidenziata la necessità di permettere una simile opzione a valle di un adeguato periodo di tempo funzionale alla centralizzazione dei flussi informativi nel SII e in esito alla verifica della coerenza tra i dati presenti nel SII e quelli a disposizione dei venditori; al riguardo è stata altresì manifestata l'esigenza di permettere l'accesso alle informazioni in discorso anche a soggetti terzi, previa autorizzazione del cliente finale;
 - iii. il prospettato servizio di assistenza alla consultazione del Portale Offerte fornito dallo Sportello è stato generalmente accolto con favore, soprattutto in ragione delle funzioni informative a questo attribuite; tuttavia sono state sollevate obiezioni circa l'ipotesi che quest'ultimo fornisca una modalità di utilizzo del Portale alternativa a quella *online*, ad esempio, con invio al

- cliente finale dei risultati della consultazione mediante posta o fax, trattandosi di una modalità costosa e poco utile in ragione del tempo che trascorrerebbe tra il momento della consultazione e la ricezione dei risultati da parte del cliente;
- iv. con riferimento al nucleo di informazioni minime richieste al cliente ai fini della consultazione del Portale Offerte, è emersa una generale condivisione, tuttavia alcuni intervenuti alla consultazione hanno segnalato la necessità di indicare informazioni ulteriori, quali ad esempio, le modalità di pagamento disponibili, la presenza di un canale di sottoscrizione *web*, il codice ATECO per le utenze non domestiche; non è invece emersa una posizione univoca rispetto all'opzione che i clienti non domestici di gas naturale indichino anche la destinazione d'uso del gas, distinguendo tra usi civili e industriali, atteso che, per alcuni intervenuti simile informazione è necessaria ai fini del calcolo della spesa associata alle offerte, mentre per altri il Portale Offerte si potrebbe limitare a ipotizzare l'uso industriale e a darne informazione al cliente in sede di consultazione;
 - v. con riferimento alla proposta di classificare le offerte rivolte ai condomini del gas naturale in una categoria distinta dalla generalità di offerte destinate rispettivamente ai clienti domestici e non domestici, alcuni operatori e loro associazioni hanno auspicato che ciò non generi maggiori oneri a carico dei venditori in termini di caricamento e aggiornamento delle offerte presenti nel Portale Offerte;
 - vi. rispetto all'ipotesi che il cliente pre-selezioni il tipo di offerte – fisse o variabili – che possono essere visualizzate in sede di interrogazione del Portale in questione, sono emersi pareri generalmente discordanti tra chi, per lo più operatori, ritiene necessaria simile pre-selezione al momento iniziale della ricerca, per evitare di confrontare offerte disomogenee tra loro, e chi invece ritiene preferibile che, in un primo momento, il cliente possa visualizzare tutte le offerte, filtrando successivamente i risultati; inoltre, in relazione alla definizione delle categorie di offerta, per le offerte fisse è stata segnalata la necessità di chiarire il trattamento delle offerte il cui prezzo vari con cadenza temporale inferiore all'anno; infine, la maggioranza degli operatori ha chiesto di individuare una terza categoria di offerte, residuale rispetto a quelle poste in consultazione, per rappresentare le offerte (ad esempio miste) non strettamente tipizzabili come a prezzo fisso ovvero variabile;
- e. in relazione ai risultati della ricerca delle offerte:
- i. rispetto all'orientamento di ordinare le offerte visualizzate sulla base della stima della spesa annua, in generale, le associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici hanno espresso una preferenza per un ordinamento delle offerte sulla base del prezzo unitario della sola materia prima energia/gas naturale; a giudizio di alcuni partecipanti alla consultazione l'informazione su tale elemento di costo, accompagnata da ulteriori indicazioni circa gli altri corrispettivi - passanti o meno - applicati,

è da ritenersi preferibile rispetto alla stima della spesa annua; di converso, la maggioranza degli operatori ha condiviso gli orientamenti relativi alla rappresentazione della spesa annua, sebbene sia stata evidenziata la necessità di informare il cliente che il valore visualizzato rappresenta una stima; infine un'associazione rappresentativa dei clienti finali domestici, pur condividendo gli orientamenti posti in consultazione, ha comunque auspicato l'individuazione, a tendere, di un indicatore relativo al prezzo unitario della sola materia prima energia/gas naturale;

- ii. relativamente alla possibilità di un confronto dei risultati del Portale Offerte con la spesa corrente associata al contratto di fornitura in corso di esecuzione di cui è controparte il singolo cliente, la maggioranza degli operatori ha ritenuto tale orientamento non condivisibile in quanto di difficile implementazione e potenzialmente fuorviante posto che, in tale ipotesi, si incorrerebbe nel rischio di confrontare tipologie diverse di prezzo e/o offerte sottoscritte in momenti molto distanti tra loro; viceversa altri intervenuti, tra cui alcuni rappresentanti dei clienti finali, hanno evidenziato l'utilità di un confronto con il corrispettivo unitario della materia prima energia/gas naturale e hanno auspicato l'estensione di simile funzionalità anche ai clienti non domestici;
- iii. da parte della maggioranza dei venditori è stata espressa contrarietà rispetto all'ipotesi di rappresentare nel Portale Offerte la spesa dei servizi di tutela, anche in considerazione del prossimo superamento dei regimi di tutela disposto dalla legge 124/17; è stato poi segnalato che, se comunque presente, tale informazione, dovrebbe essere indicata unicamente in corrispondenza delle offerte a prezzo variabile ed evidenziando la futura rimozione dei richiamati regimi di tutela a partire dall'1 luglio 2019; altra parte degli intervenuti, tra cui sia venditori che associazioni rappresentative dei clienti finali, hanno invece condiviso l'inclusione della spesa associata ai servizi di tutela;
- iv. non è emerso un orientamento univoco in merito alle modalità poste in consultazione di visualizzazione delle offerte PLACET, atteso che alcuni intervenuti (prevalentemente operatori e loro associazioni rappresentative) hanno chiesto di non dare particolare enfasi alle medesime, ritenendo al riguardo plausibile la sola previsione di un apposito filtro per selezionare i relativi risultati, per contro, alcune associazioni rappresentative dei clienti finali hanno chiesto di dare loro adeguata visibilità anche in ragione delle potenzialità di tali offerte in termini di confrontabilità e del fatto che queste possano costituire per il cliente il riferimento di prezzo della sola *commodity*;
- v. con riferimento alla rappresentazione degli sconti, non è emerso un orientamento univoco rispetto all'ipotesi di includere gli sconti *una tantum* non condizionati nel calcolo della stima della spesa; in particolare, se da un lato alcuni intervenuti hanno concordato con gli orientamenti espressi in consultazione, dall'altro, altri hanno segnalato che tale inclusione avrebbe

un effetto distorsivo sull'ordinamento delle offerte in esito al calcolo della spesa connessa alla singola offerta; per altri partecipanti alla consultazione dovrebbero invece essere inclusi anche gli sconti condizionati se riferiti ad un periodo annuale, dandone opportuna informazione al cliente; da ultimo è stata segnalata la necessità di non penalizzare offerte pluriennali che premiano la fedeltà del cliente in anni successivi al primo;

- vi. con riferimento alle modalità di rappresentazione dei servizi e dei prodotti aggiuntivi nella pagina di sintesi dei risultati di ricerca, benché sia emersa una generale condivisione degli orientamenti posti in consultazione, è stata sollecitata, da parte di alcuni intervenuti, la previsione di una loro valorizzazione economica anche al fine di non ridurre il confronto tra le offerte alla sola spesa; altri hanno poi auspicato che siano adeguatamente visualizzati i servizi e/o i prodotti aggiuntivi opzionali, segnatamente, qualora essi diano luogo a condizioni economiche più vantaggiose per gli aderenti all'offerta; per ultimo, alcuni partecipanti alla consultazione si sono mostrati contrari all'eventuale indicazione nella pagina di dettaglio dell'offerta dei corrispettivi associati ai prodotti e/o servizi in questione in quanto considerata una attività onerosa per il venditore e non strettamente necessaria rispetto alle finalità del Portale Offerte;
- vii. in merito ai risultati della ricerca, alle informazioni contenute nella pagina di sintesi dei risultati, all'ordinamento delle offerte e ai filtri, sono emerse posizioni assai diverse tra gli intervenuti alla consultazione con riferimento sia alle modalità di rappresentazione delle informazioni caratterizzanti le singole offerte sia in merito al tipo di informazioni ritenute essenziali ai fini di una corretta descrizione di tali offerte;
- viii. inoltre, con specifico riferimento ai filtri, è stata espressa ampia contrarietà rispetto alla previsione, per le offerte variabili, di un filtro che descriva le modalità di indicizzazione del prezzo in quanto, a giudizio degli intervenuti, si tratterebbe di un'informazione tecnica poco intellegibile per la generalità dei clienti e potenzialmente foriera di confusione in questi ultimi; infine è stato richiesto l'inserimento di ulteriori filtri, rispetto a quelli posti in consultazione, riferiti sia alle caratteristiche delle offerte (ad esempio, filtri relativi alla disponibilità della fatturazione elettronica, alle offerte riservate alle nuove attivazioni, alle modalità di pagamento, ai canali di sottoscrizione disponibili, ecc.) sia alle caratteristiche dell'operatore (ad esempio, orari del *call center*, presenza di sportelli fisici nel territorio di residenza del cliente, dimensione nazionale dell'operatore, ecc.);
- ix. i contenuti della pagina di dettaglio di ciascuna offerta individuati nel documento di consultazione sono stati generalmente ritenuti esaustivi; tuttavia è stato segnalato che, con riferimento alle offerte a prezzo fisso, potrebbe essere utile indicare anche la durata del contratto mentre con riferimento alle offerte a prezzo variabile, i venditori potrebbero non disporre della licenza per la diffusione dei valori degli indici/prezzi adoperati per la formulazione dell'offerta posto che le licenze in possesso

- delle società di vendita spesso permettono l'uso di tali valori ai soli fini della fatturazione; in proposito è stato quindi auspicato dalla maggior parte degli operatori e loro associazioni rappresentative che la descrizione dei valori storici di tali indici sia demandata al Gestore del Portale Offerte; la maggioranza degli intervenuti non ha poi ritenuto necessaria l'indicazione nel Portale Offerte delle informazioni sul *mix* energetico del venditore in quanto già facilmente reperibili, ad esempio, sul sito *internet* del medesimo;
- f. in merito alla fase di *input*, con specifico riferimento all'inserimento delle nuove offerte e all'aggiornamento di quelle già presenti nel Portale Offerte:
- i. è stata espressa una certa preoccupazione da parte di alcuni operatori in merito al prospettato obbligo di caricamento delle offerte sul Portale in questione contestualmente alla loro commercializzazione ed è stato chiesto di accordare loro un congruo lasso di tempo per lo svolgimento di detta attività in ragione degli oneri operativi e gestionali a questa connessi; è stata poi segnalata la necessità di prevedere la possibilità di un caricamento massivo delle offerte;
 - ii. per quanto attiene al nucleo di informazioni sulle condizioni economiche delle offerte inserite dal Gestore, molti rispondenti hanno chiesto che, con riferimento all'energia elettrica, il medesimo inserisca, oltre a quanto illustrato in consultazione, anche i corrispettivi di dispacciamento così come pubblicati dalla società Terna S.p.a., lasciando facoltà al venditore di indicare, in sede di caricamento dell'offerta, se la stessa prevede l'applicazione di tali corrispettivi;
- g. per quanto concerne il calcolo della stima della spesa annua:
- i. ai fini del calcolo della spesa è stata ampiamente condivisa la previsione che i clienti, sia domestici che non domestici, debbano inserire il proprio dato di consumo per fasce, salvo l'utilizzo di profili convenzionali nel caso non lo facciano o nell'ipotesi di indisponibilità di tale dato;
 - ii. è stato generalmente condiviso l'orientamento di calcolare la spesa connessa alle offerte a prezzo variabile e ai servizi di tutela prendendo a riferimento i valori *forward* dell'indice/prezzo assunto a riferimento nell'offerta, sebbene alcuni intervenuti si siano dichiarati contrari ritenendo tale metodologia scarsamente oggettiva e verificabile, oltre che onerosa per i venditori;
 - iii. la maggioranza degli intervenuti ha chiesto che sia il Gestore a individuare i valori *forward* degli indici/prezzi da utilizzare nel calcolo della spesa, evitando di lasciare discrezionalità in tal senso ai venditori che tramite la scelta di tale valore potrebbero influenzare a proprio vantaggio il calcolo della spesa e, conseguentemente, il posizionamento della propria offerta rispetto alle altre presenti nel Portale Offerte;
 - iv. alcuni rispondenti hanno espresso contrarietà all'utilizzo di un fattore di correzione dei valori *forward* che tenga conto dello scostamento storico tra detti valori *forward* e i prezzi effettivamente realizzatisi;

- v. con riferimento al profilo mensile di consumo del cliente da utilizzare ai fini del calcolo della spesa, sono emerse opinioni contrastanti, atteso che, alcuni hanno condiviso quanto posto in consultazione, mentre altri hanno evidenziato che il ricorso a un profilo convenzionale identico per tutti i clienti non permette di tenere in adeguata considerazione le differenze di consumo esistenti tra clienti domestici e non domestici.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in relazione alla già richiamata interazione tra il SII e il Portale Offerte, si rammenta che il SII, sulla base di una banca dati rispettivamente dei punti di prelievo di energia elettrica e dei punti di riconsegna del gas naturale, nonché dei dati identificativi dei clienti finali, permette una gestione centralizzata:
 - a. dei processi di natura commerciale;
 - b. dei dati di misura;
- in dettaglio, con specifico riferimento alla gestione dei dati di misura, a seguito di una fase sperimentale durante la quale le imprese distributrici sono state sottoposte all'obbligo di mettere a disposizione del SII i predetti dati, la deliberazione 594/2017/R/eel ha disposto, per il settore elettrico, la centralizzazione del processo di messa a disposizione dei dati, assegnando al SII il ruolo di interfaccia unica interposta tra imprese distributrici e utenti del trasporto; tale sistema garantisce la certificazione, l'archiviazione e la messa a disposizione dei dati; inoltre, in prospettiva di estendere tale gestione centralizzata anche ai dati di misura del settore gas, la deliberazione 434/2017/R/gas ha previsto in via sperimentale la messa a disposizione dei dati in questione al SII;
- in prospettiva, l'archiviazione dei dati di misura di energia elettrica e gas naturale permetterà anche di costituire nell'ambito del SII un *hub* centralizzato dei dati di misura che consentirà al cliente finale di aver accesso ai dati relativi ai propri consumi energetici, sia di energia elettrica che di gas, interfacciandosi unicamente con il SII;
- quanto sopra risulta peraltro in linea con la previsione, di cui al decreto legislativo 102/14, secondo cui l'Autorità assicura il trattamento dei dati storici di proprietà del cliente finale e l'accesso ad essi da parte del cliente finale attraverso apposite strutture indipendenti da tutti gli operatori di mercato e dai loro azionisti, quale è il SII, al fine di garantire trasparenza, terzietà, certezza e standardizzazione nello scambio dei flussi informativi;
- in relazione alla possibilità dei clienti finali di accedere ai propri prelievi storici (*energy footprint*) e di mettere tali dati a disposizione di terzi, il documento per la consultazione 865/2017/R/efr ha illustrato gli orientamenti dell'Autorità a riguardo, in particolare alla:
 - a. realizzazione e gestione da parte del Gestore del SII di un Portale che renda disponibile ai clienti finali i loro dati di consumo storici (di seguito: Portale Consumi) dapprima relativi al settore dell'energia elettrica e successivamente afferenti anche al comparto del gas naturale, in considerazione del diverso stato

- di avanzamento del processo di centralizzazione dei processi di natura commerciale e dei dati di misura tra i due settori;
- b. individuazione delle informazioni da fornire ai clienti finali nonché le funzionalità da mettere a loro disposizione e le modalità di accesso al Portale Consumi; in dettaglio:
 - i. sono stati individuati i dati storici di fatturazione e i dati storici del profilo temporale di prelievo che il cliente avrà a disposizione nell'ambito del Portale Consumi;
 - ii. è stato previsto l'accesso da parte dei clienti a un servizio semplificato di *reporting* dei propri consumi, funzionale a facilitare la lettura e la comprensione dei dati storici di fatturazione e dei dati storici del profilo temporale di prelievo, attraverso la produzione di semplici elaborazioni su tali dati ed è stata altresì prevista la possibilità di scaricare e acquisire i predetti dati in un formato che non comporti particolari vincoli tecnici;
 - c. illustrazione delle modalità di l'accesso da parte del cliente al Portale Consumi attraverso la piattaforma immateriale del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese, istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale, finalizzato all'autenticazione con credenziali unitarie presso multipli soggetti, caratteristica della soluzione che, qualora adottata come strumento di identificazione univoca anche dal SII, ridurrebbe l'onerosità di tale processo in ragione dell'elevato numero di utenti coinvolti;
 - d. implementazione del predetto sistema in fasi successive: in una prima fase sarà consentito l'accesso ai dati di prelievo soltanto ai clienti titolari di tali dati e delle informazioni contenute nel SII mentre, in un secondo momento, simile facoltà sarà estesa a soggetti terzi in possesso di una autorizzazione del cliente finale; inoltre, in prima battuta, è stato limitato il perimetro di intervento ai clienti connessi in bassa tensione, anche in relazione alle loro maggiori esigenze di capacitazione;
- successivamente la legge 205/17 ha previsto che entro l'1 luglio 2019, il Gestore del SII predisponga gli adeguamenti necessari per permettere ai clienti finali di accedere, attraverso il SII medesimo, ai dati riguardanti i propri consumi, senza oneri a loro carico; ai sensi della citata legge, l'Autorità dovrà adottare le misure attuative nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, sentito il parere del Garante per la protezione dei dati personali.

RITENUTO CHE:

- rispetto alle osservazioni pervenute sul documento per la consultazione 763/2017/R/com:
 - a. sia meritevole di attenzione la manifestata esigenza di permettere a soggetti terzi (diversi da operatori e clienti finali) di interfacciarsi con il Portale Offerte, esigenza che potrà essere soddisfatta mediante la realizzazione di un sistema informativo in grado di raccogliere e pubblicare in modalità *open data* i dati correnti e storici relativi unicamente alle offerte (in ossequio alla legge 124/17),

nonché garantendo, in futuro, l'accesso ai dati di consumo dei clienti finali presenti nel SII, previa autorizzazione da parte degli stessi, nel momento in cui simile funzionalità sarà disponibile mediante l'interazione tra detto sistema e il Portale Offerte;

- b. sia necessario individuare fin d'ora un *set* di disposizioni relative ai principi tecnici per la realizzazione e il mantenimento del Portale Offerte che il Gestore dovrà rispettare per assicurare il corretto funzionamento di tale strumento, principi che potranno tuttavia essere oggetto di successiva revisione, qualora dovessero emergere specifiche esigenze in tal senso, anche nell'ambito del comitato tecnico consultivo di cui alla legge 124/17;
- c. con riferimento al novero delle offerte oggetto di pubblicazione nel Portale, al fine di fornire un'adeguata ed esaustiva rappresentazione delle offerte presenti sul mercato *retail* occorre che siano ivi visualizzate tutte le offerte generalizzate (e, di converso, debbano essere escluse (a) quelle riservate a un gruppo chiuso di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi, trattandosi di offerte non replicabili per la generalità dei clienti nonché (b) le offerte con condizioni contrattuali ed economiche oggetto di negoziazione individuale (ossia, personalizzate); rispetto a tale criterio generale, alcune offerte attualmente presenti sul mercato (a titolo di esempio: le offerte *win back*, quelle soggette a rinnovo, ecc.) esigono un ulteriore approfondimento al fine di verificare la natura dei requisiti di adesione e definirne, quindi, le eventuali modalità di rappresentazione nel Portale Offerte; in coerenza con quanto in discorso, debbano essere sottoposte a successiva analisi anche le offerte rivolte ai *prosumer* i quali, essendo anche produttori di energia potrebbero essere destinatari di offerte specifiche, non immediatamente comparabili con quelle rivolte alla generalità dei clienti finali oggetto di pubblicazione nel predetto Portale;
- d. in merito alla c.d. interfaccia:
 - i. non sia necessario, quantomeno in una prima fase, lo sviluppo di una “*app*” dedicata al Portale Offerte la cui realizzazione, per le complessità tecniche associate, rischierebbe di compromettere la tempestiva operatività di tale strumento e sia pertanto opportuno rimandare ogni valutazione di opportunità sulla sua fattibilità a valle di ulteriori approfondimenti a riguardo;
 - ii. sia, tuttavia opportuno, per garantire la massima fruibilità del sito da parte dei suoi utenti, sviluppare il Portale Offerte con modalità idonee a permettere la sua agevole consultazione mediante dispositivi mobili (a es. *tablet*);
 - iii. debbano essere confermate le due modalità di accesso, libero e previa identificazione del cliente, prefigurate nel documento per la consultazione 763/2017/R/com, atteso che l'autenticazione del cliente sarà necessaria ai fini di un accesso sicuro ai dati di consumo del SII che in futuro saranno adoperati dal Portale Offerte per individuare le offerte che meglio si attagliano alle abitudini di consumo di coloro che lo consultano; inoltre, per garantire una più efficace interazione tra i due sistemi in questione, sia

opportuno implementare modalità di autenticazione dei clienti coerenti e sinergiche con quanto sarà previsto con riferimento al Portale Consumi in esito alla consultazione di cui al documento 865/2017/R/efr;

- iv. risultino condivisibili le osservazioni pervenute in merito ai limiti connessi alla modalità di consultazione *offline* del Portale Offerte a mezzo dello Sportello prefigurata in consultazione, atteso che simile modalità, in ragione dei tempi associati alla trasmissione in formato cartaceo dei risultati di ricerca, rischia di rendere obsoleta la comparazione tra offerte, finalità questa propria del Portale;
- v. al fine di ottimizzare i risultati di ricerca sul Portale Offerte contemperando la duplice esigenza, da un lato, di mantenere un percorso di interrogazione semplice e intuitivo e, dall'altro, di permettere al cliente di individuare con facilità le offerte che meglio si adattano alle proprie esigenze, sia opportuno confermare la previsione che il cliente inserisca, ai fini della consultazione del sito, un *set* minimo di informazioni strumentali a una prima cernita delle offerte disponibili in funzione della tipologia di cliente, dell'oggetto della fornitura (energia elettrica, gas ovvero *dual fuel*) e della sua ubicazione nonché al calcolo della relativa stima della spesa annua e prevedere altresì che il Portale Offerte disponga di funzionalità di ricerca guidata, finalizzate alla selezione di offerte aventi determinate caratteristiche o condizioni di contratto anche con l'ausilio di ordinamenti e filtri, ovvero soluzioni grafiche e interattive che possano guidare il cliente nel percorso di consultazione;
- vi. in relazione a quanto sopra, la facoltà del cliente di pre-selezionare il tipo di offerta che intende visualizzare - distinguendo tra offerte a prezzo fisso e a prezzo variabile - risulti importante ai fini di una corretta consultazione del Portale Offerte, in considerazione della diversa natura delle due tipologie di offerte la cui comparazione rischierebbe altrimenti di essere fuorviante; in generale, il Portale Offerte dovrebbe sempre permettere una chiara distinzione tra le predette tipologie di offerta anche mediante l'inserimento di opportuni elementi informativi e/o accorgimenti grafici; inoltre, ai fini di una più agevole classificazione delle offerte in parola, debbano essere accolte le richieste di chiarimento in merito alla qualificazione delle stesse prevedendo che siano riconducibili alla categoria delle offerte a prezzo fisso quelle con valori di prezzo noti ai clienti per almeno i primi 12 mesi e che siano tipizzate come offerte a prezzo a variabile, oltre a quelle già individuate nel documento di consultazione, anche le offerte per le quali una o più componenti di prezzo subiscono variazioni legate ai prezzi dell'energia e del gas sui mercati all'ingrosso;
- vii. la richiesta di introdurre una terza categoria di offerte, ulteriore rispetto a quelle di cui sopra per le offerte non tipizzabili come a prezzo fisso o variabile (a es. per le offerte miste), risulti meritevole di ulteriori approfondimenti, anche mediante un'analisi delle offerte effettivamente presenti sul mercato;

- viii. sia altresì da confermare la previsione di una categoria di offerte rivolte ai condomini gas che il cliente potrà selezionare nell'ambito della sua ricerca, atteso che sono attualmente presenti sul mercato offerte destinate esclusivamente a questa tipologia di clientela; per analoghe ragioni, sia da accogliere la proposta di permettere ai clienti di pre-selezionare le offerte disponibili in caso di nuove attivazioni, prima di accedere alla pagina di sintesi dei risultati di ricerca;
- ix. inoltre, in coerenza con la finalità di intercettare le caratteristiche del cliente che consulta il Portale Offerte e permettergli di visualizzare i risultati di ricerca che meglio riflettano le sue preferenze, sia opportuno incaricare il Gestore di individuare tutte le informazioni da richiedere ai clienti ai fini del calcolo della spesa associata alle offerte visualizzate nel Portale, tra cui, a titolo di esempio, la destinazione d'uso del gas naturale e la tipologia di misuratore;
- x. sia altresì opportuno, per motivi di maggiore capacitazione dei clienti finali, prevedere che l'interfaccia rechi il numero totale delle offerte presenti nel Portale Offerte da questi attivabili affinché l'utente sia sempre consapevole del fatto che le offerte visualizzate in un dato momento (anche con l'ausilio degli strumenti di affinamento) rappresentano solo una selezione di quelle potenzialmente disponibili;
- xi. siano condivisibili le preoccupazioni espresse principalmente dagli operatori di limitare gli oneri di trasmissione e caricamento nel Portale Offerte delle informazioni relative a talune offerte riservate a determinate tipologie di clientela (a esempio quelle rivolte ai condomini), evitando pertanto, ove possibile, che le medesime informazioni siano richieste più volte dal Gestore;
- e. in relazione ai risultati della ricerca delle offerte:
 - i. sia da confermare l'orientamento posto in consultazione di riportare nella pagina di sintesi dei risultati di ricerca un elenco di offerte, ordinate sulla base di livelli crescenti di spesa annua, in corrispondenza delle quali saranno indicate soltanto le informazioni identificative delle caratteristiche principali di tali offerte, tra cui, oltre alla citata spesa, la presenza di servizi e/o prodotti aggiuntivi (siano essi opzionali ovvero inclusi nell'offerta), la presenza di sconti e la durata delle condizioni economiche (ove prevista); la predetta opzione di ordinamento dei risultati di ricerca sulla base della spesa, appare, infatti, più appropriata rispetto a quella basata sul prezzo unitario della materia prima energia/gas naturale ai fini di una più agevole comparazione tra offerte da parte dei clienti di minore dimensione, in particolare, ove oggetto del confronto sono offerte con prezzi caratterizzati da una diversa struttura di corrispettivi (es. offerte *all inclusive*); potranno tuttavia essere individuate in futuro ulteriori modalità di rappresentazione delle offerte per meglio rispondere alle esigenze conoscitive degli utenti in funzione dell'evoluzione del mercato;

- ii. sia meritevole di un ulteriore approfondimento, nonché di una più attenta valutazione di opportunità, l'eventuale scelta di realizzare in futuro delle funzionalità che permettano al cliente finale di confrontare i risultati visualizzati sul Portale Offerte con la spesa corrente relativa al contratto di fornitura in corso di esecuzione di cui è controparte;
- iii. siano condivisibili le osservazioni, espresse in sede di consultazione, in merito alla rappresentazione, all'interno del Portale Offerte, della spesa associata ai servizi di tutela, seppure non si possa ignorare che tali servizi costituiscono ancora oggi la modalità di approvvigionamento prevalente dei clienti di piccola dimensione a cui questi potrebbero decidere di ricorrere, fino alla data della loro definitiva rimozione; a fronte di quanto in discorso, sia pertanto opportuno confermare la rappresentazione in seno al Portale Offerte della spesa correlata ai servizi di tutela, in corrispondenza delle sole offerte a prezzo variabile, con impostazioni di visualizzazione tali da permetterne una rappresentazione imparziale rispetto alle offerte di mercato libero ivi elencate;
- iv. siano altresì meritevoli di accoglimento le richieste, avanzate nell'ambito della consultazione, da un lato, di non dare particolare rilievo alle offerte PLACET in favore di una rappresentazione neutrale di tutte le offerte presenti sul mercato e, dall'altro, di rendere edotto il cliente finale della loro esistenza; a tale scopo sia pertanto sufficiente prevedere un filtro che consenta ai clienti di selezionare le offerte PLACET e inserire nella sezione informativa sul mercato *retail* presente in seno al Portale Offerte una breve descrizione di tali offerte;
- v. al fine di offrire al cliente tutti gli elementi informativi utili a una corretta consultazione delle offerte pubblicate nel Portale Offerte debbano essere previste modalità di rappresentazione degli sconti e dei servizi e dei prodotti aggiuntivi - siano essi opzionali o meno connessi alla singola offerta, in grado di fornire al primo indicazioni quanto più chiare e accurate possibili sul livello di spesa presunta che questo dovrà sostenere, anche mediante il ricorso alle ulteriori informazioni contenute nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta; a tale scopo, il Gestore dovrà individuare delle modalità di visualizzazione dei predetti sconti nonché dei servizi e prodotti aggiuntivi con categorie e/o filtri ovvero rappresentazioni grafiche che riflettano adeguatamente le varie tipologie attualmente esistenti sul mercato al fine di garantire, anche mediante il futuro sviluppo di nuove funzionalità del Portale Offerte, una esaustiva rappresentazione degli stessi a favore dei clienti finali;
- vi. inoltre, per permettere agli utenti del Portale Offerte di affinare i risultati di ricerca ottenendo informazioni puntuali sulle caratteristiche salienti delle offerte (es. presenza di sconti e/o prodotti o servizi aggiuntivi, durata del contratto, ecc.), il Gestore dovrà individuare un primo *set* di filtri e di ordinamenti dei risultati predefiniti sufficientemente flessibili da permettere rappresentazioni alternative a quelle di *default* in funzione delle esigenze

- dei singoli utenti; in particolare, l'architettura delle impostazioni di *default* del Portale Offerte dovrà offrire all'utente, da un lato, un'adeguata gamma di opzioni di scelta e, dall'altro, limitare quanto più possibile i suoi sforzi di ricerca, mediante ausili decisionali (anche in forma di quesiti) in grado di aiutarlo ad abbinare più facilmente le sue preferenze con le offerte ivi visualizzate ;
- vii. con specifico riferimento ai filtri, sia condivisibile la richiesta di non inserire, con riferimento alle offerte a prezzo variabile, un filtro che descriva le modalità di indicizzazione del prezzo, essendo invece più opportuno visualizzare simile informazione nella pagina di dettaglio dell'offerta; non sia invece meritevole di accoglimento la proposta, emersa in consultazione, di introdurre filtri relativi alle caratteristiche dell'operatore atteso che la progettazione di simili filtri, oltre a costituire un elemento di complessità ulteriore per il Gestore nella realizzazione del Portale Offerte, esula dalle finalità di confronto delle offerte proprie del Portale in parola;
 - viii. quanto alla pagina di dettaglio delle offerte, questa debba riportare informazioni puntuali sul contenuto delle stesse, strumentali a una scelta consapevole delle offerte da parte dei clienti finali, tra cui, i corrispettivi unitari previsti dal contratto di somministrazione, una descrizione dettagliata delle condizioni di applicazione degli sconti, di prodotti e/o servizi aggiuntivi e dei corrispettivi a questi associati (ove previsti), la rappresentazione delle voci di spesa nonché, in presenza di offerte pluriennali, le condizioni economiche applicabili al cliente a partire dal secondo anno dell'offerta;
 - ix. infine, con specifico riferimento al contenuto della pagina di dettaglio delle offerte a prezzo variabile, risultino, meritevoli di attenzione e di ulteriori approfondimenti le osservazioni emerse in consultazione relative all'ipotesi di indicare in seno a quest'ultima i valori storici dell'indice per il calcolo del relativo prezzo;
- f. in merito alla fase di *input*:
- i. con specifico riferimento alle tempistiche di pubblicazione e di aggiornamento delle offerte, debba essere incaricato il Gestore di individuare opportune modalità che permettano ai venditori il tempestivo caricamento e/o aggiornamento delle offerte nel Portale Offerte coerentemente con la data di commercializzazione affinché i clienti possano disporre di simile strumento di confronto delle offerte fin dalla prima data utile in cui queste sono immesse sul mercato;
 - ii. sia altresì opportuno demandare al Gestore di mettere a disposizione dei venditori una funzionalità (di "*preview*"), in seno al Portale Offerte, che consenta loro di visualizzare tempestivamente, prima della loro pubblicazione, le offerte trasmesse ai fini della verifica della completezza delle informazioni relative alle offerte, della correttezza della spesa annua stimata a queste associata, nonché per la loro comparazione con le offerte

correntemente pubblicate sul sito; anche in ragione di simile funzionalità il Portale Offerte può costituire un ambiente di progettazione e sviluppo delle offerte sul mercato *retail* a beneficio della concorrenzialità e quindi di una maggiore scelta per i clienti finali;

- g. per quanto concerne le modalità di calcolo della stima della spesa annua:
 - i. sia da confermare l'orientamento di richiedere ai clienti che vogliano selezionare offerte di energia elettrica l'inserimento della distribuzione temporale del proprio consumo, salvo l'utilizzo di profili convenzionali nel caso di indisponibilità dello stesso e purché ne sia data adeguata informazione al cliente stesso;
 - ii. sia opportuno includere nel suddetto calcolo della spesa annua tutti gli sconti non condizionati (ossia, applicati automaticamente in virtù dell'adesione all'offerta) maturati dal cliente nel corso dei primi 12 mesi dalla data di decorrenza del contratto, indipendentemente dalla durata dello stesso, inclusi gli sconti percepiti dal cliente qualora questo non risolva il contratto prima dell'anno (es. premio fedeltà); ciò in quanto, ai fini di una stima quanto più accurata possibile del costo che il cliente sosterrà nell'arco dell'anno occorre tenere conto degli sconti che percepirà automaticamente in tale arco temporale nell'ipotesi, su cui si basa la stima in questione, che il contratto duri almeno un anno;
- h. con specifico riferimento al calcolo della spesa associata alle offerte a prezzo variabile e ai servizi di tutela:
 - i. debba essere confermata l'adozione di una modalità di stima della spesa basata sui valori *forward* dei prezzi trattandosi di uno strumento informativo utile per il cliente finale anche al fine di un più accurato confronto tra le offerte; ciò in quanto, simile modalità di calcolo, diversamente da quella attualmente adottata dal TrovaOfferte che fornisce una rappresentazione "statica" della spesa annua associata alle offerte ivi visualizzate (poiché calcolata sulla base dei prezzi vigenti al momento della consultazione del sito) consente di tenere conto, nella stima della spesa, anche dell'andamento dei mercati, segnatamente, in presenza di offerte a prezzo variabile che risentono della variazione dei prezzi dell'energia nei mercati all'ingrosso;
 - ii. risulti meritevole di accoglimento la richiesta, formulata nell'ambito della consultazione, di incaricare il Gestore di individuare, in tutti i casi, i valori *forward* da utilizzare per il calcolo della stima della spesa;
 - iii. nei casi in cui il cliente effettui un accesso libero e non siano pertanto disponibili informazioni relative al profilo mensile di consumo del cliente, sia compito del Gestore provvedere, ai fini della stima della spesa, alla determinazione dei profili da utilizzare, definiti anche tenuto conto, laddove disponibili, di informazioni aggregate per tipologia di clienti a sua disposizione nell'ambito del SII.

RITENUTO, ALTRESÌ, CHE:

- sia opportuno, nell'ambito del processo di realizzazione del Portale Offerte, favorire quanto più possibile le potenziali sinergie derivanti da un'implementazione coordinata con il Portale Consumi, in coerenza con le disposizioni di cui al decreto legislativo 102/14 e alla legge 205/17, pur nel rispetto del principio della libertà di accesso al Portale Offerte e del formato aperto delle informazioni ivi visualizzate; peraltro, poiché in futuro i dati raccolti in seno al SII, accessibili al cliente finale mediante il Portale Consumi, potranno consentire al Portale Offerte di stimare la spesa annua associata all'offerta selezionata dall'utente sulla base del suo profilo di consumo effettivo, sarà parimenti importante privilegiare, nell'ambito del processo di realizzazione di tali sistemi, soluzioni che consentano, a tendere, una loro integrazione, ciò anche nell'ottica di minimizzare gli oneri complessivi;
- per soddisfare pienamente gli obiettivi illustrati al precedente gruppo di ritenuti e in coerenza con le risultanze della consultazione, sia pertanto opportuno prevedere un processo di implementazione del Portale Offerte per fasi successive, peraltro già prefigurato nella deliberazione 848/2017/R/com, anche al fine di svolgere i necessari approfondimenti su alcuni aspetti più puntuali emersi in sede di consultazione e richiamati al precedente gruppo di ritenuti;
- un processo di implementazione graduale permetterà, peraltro, di valutare:
 - a. la necessità di eventuali successivi adattamenti al Portale Offerte al fine di renderlo sempre più *customer oriented*, ciò sia integrando le funzionalità di dialogo con il SII, al fine di utilizzare le informazioni ivi contenute relative al singolo cliente, sia, a livello generale, sviluppando funzionalità e percorsi di interrogazione in grado di aiutare il cliente nell'identificazione e nell'espressione delle proprie preferenze;
 - b. possibili forme di monitoraggio delle offerte inserite dai venditori nonché di segnalazione da parte di terzi di potenziali errori ovvero irregolarità nel contenuto delle offerte, anche in ossequio a quanto attualmente previsto dal *Clean Energy Package*.

RITENUTO, PERTANTO, OPPORTUNO:

- individuare:
 - a. i criteri generali per la realizzazione del Portale Offerte;
 - b. le modalità di calcolo della stima della spesa annua, per permettere, tra l'altro, al Gestore la corretta elaborazione del relativo algoritmo di calcolo;
 - c. i requisiti tecnici e i principi di funzionamento del Portale Offerte;
- incaricare il Gestore di sviluppare l'interfaccia del Portale Offerte individuando soluzioni che rispondano alle necessità informative dei clienti destinatari delle offerte ivi pubblicate, anche mediante la realizzazione di brevi messaggi di istruzione e informazione, anche multimediale, durante tutto il percorso di interrogazione del sito e utilizzando percorsi di navigazione, anche nella forma di *tutorial*, che meglio soddisfano le esigenze di comprensione dei clienti, ciò al fine di

assicurare fruibilità e semplicità d'utilizzo dello strumento in questione; inoltre, per le ragioni esposte al precedente gruppo di ritenuti, la predetta interfaccia dovrà essere realizzata in modo tale da assicurare la futura interazione con il Portale Consumi;

- prevedere un'implementazione del Portale Offerte per fasi successive, con modalità che assicurino la parità di trattamento tra i diversi venditori soggetti all'obbligo di pubblicazione delle proprie offerte nel sito in questione, stabilendo, a tal fine, che debbano essere pubblicate dapprima le offerte PLACET, che in ragione della loro struttura risultano tra loro facilmente comparabili e, a completamento di questa fase iniziale, in successione, le offerte già oggetto di pubblicazione nel TrovaOfferte e le altre offerte di energia elettrica e di gas naturale rivolte alla generalità dei clienti, pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su tutti gli altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione;
- rimandare a successivi provvedimenti, da adottare a valle di appositi approfondimenti:
 - a. la completa individuazione di tutte le offerte oggetto di pubblicazione nel Portale Offerte;
 - b. la valutazione sulla necessità di:
 - i. prevedere lo sviluppo di una apposita “*app*” relativa al Portale Offerte;
 - ii. introdurre, nel Portale in questione, una categoria aggiuntiva di offerte ulteriore rispetto a quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile;
 - iii. prevedere modalità di rappresentazione del costo associato alle offerte ulteriori e/o alternative rispetto alla stima della spesa annua;
 - iv. prevedere che il cliente possa visualizzare sul Portale Offerte anche la spesa relativa al contratto di fornitura in corso di esecuzione;
 - v. inserire ulteriori informazioni nella pagina di dettaglio delle offerte variabili relativamente ai valori storici dell'indice per il calcolo del relativo prezzo;
- prevedere che ai fini degli approfondimenti richiamati al precedente punto:
 - a. possano essere acquisiti elementi a supporto da parte dei venditori e delle loro associazioni rappresentative anche al fine di esaminare le offerte attualmente proposte dagli operatori ai clienti finali di piccola dimensione;
 - b. sia vagliata l'opportunità di sottoporre all'attenzione del comitato tecnico consultivo alcune tematiche oggetto di approfondimento riguardanti, a titolo di esempio, l'implementazione di opzioni di ordinamento dei risultati di ricerca ulteriori a quelle poste in consultazione che meglio riflettano le esigenze informative del cliente rispetto all'evoluzione delle offerte di mercato, ovvero l'attuazione di forme di segnalazione da parte di terzi di informazioni errate o di irregolarità nel contenuto delle offerte pubblicate sul Portale Offerte;
- prevedere che, nell'ambito delle attività connesse alla realizzazione e alla gestione del Portale Offerte, sia introdotta una rendicontazione separata dei costi a tal fine sostenuti dal Gestore, rimandando a un successivo provvedimento la definizione

delle modalità di copertura dei medesimi, da definirsi comunque in coerenza con quanto previsto dalla legge 124/17;

- al fine di promuovere la conoscenza del Portale Offerte presso i clienti finali che ne saranno i principali utenti, assoggettare i venditori all'obbligo di pubblicare, sui rispettivi siti internet, il logo relativo al predetto Portale e valutare eventuali ulteriori misure di promozione anche in coerenza con quanto sarà stabilito nell'ambito progetto di comunicazione multimediale di cui alla deliberazione 746/2017/R/COM

DELIBERA

1. di approvare l'Allegato A al presente provvedimento di cui forma parte integrante e sostanziale, che stabilisce:
 - a. i criteri generali per la realizzazione del portale di cui all'articolo 1, comma 61, della legge 124/17 (di seguito: Portale Offerte);
 - b. le modalità di calcolo della stima della spesa annua;
 - c. i principi tecnici del Portale Offerte;
2. di incaricare il Gestore del SII (di seguito: Gestore) di sviluppare l'interfaccia del Portale Offerte in conformità a quanto disposto nel richiamato Allegato A, secondo le seguenti tempistiche:
 - a. entro 5 mesi dal presente provvedimento, caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte di tutte le offerte PLACET di energia elettrica e di gas naturale, coerentemente con le disposizioni di cui alla deliberazione dell'Autorità 5 dicembre 2017, 848/2017/R/com;
 - b. entro 2 mesi dal termine di cui alla precedente lettera a., caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte delle offerte di energia elettrica e gas naturale (incluse le offerte *dual fuel*) rivolte ai clienti domestici formulate dai venditori che alla data del presente provvedimento:
 - i. abbiano aderito volontariamente al TrovaOfferte;
 - ii. pur non avendo aderito al TrovaOfferte, richiedano al Gestore di pubblicare tutte le proprie offerte;
 - c. entro 3 mesi dal termine di cui alla precedente lettera b., caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte:
 - i. di tutte le altre offerte di energia elettrica, di gas naturale e *dual fuel* rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni, pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione;
 - ii. delle offerte non pubblicizzate con le modalità di cui alla lettera i. nell'ipotesi in cui i venditori richiedano al Gestore la pubblicazione;
 - d. caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte di tutte le altre offerte residuali, individuate ai sensi del punto 9, lettera a. con tempistiche da definire con successivo provvedimento;

3. di stabilire che ciascuna fase implementativa di cui al punto 2 includa specifici periodi di *test* per permettere ai venditori di sperimentare le prestazioni del Portale Offerte a garanzia del buon funzionamento dello stesso;
4. di incaricare il Gestore di individuare il dominio e il logo del Portale Offerte;
5. di prevedere che ai fini della migrazione delle offerte già presenti nel TrovaOfferte al Portale Offerte secondo quanto indicato al punto 2, lettera b., il Gestore e l’Autorità individuino modalità di trasmissione delle informazioni e di caricamento dei dati tali da minimizzare gli oneri in capo ai venditori;
6. di prevedere che siano sviluppate modalità di accesso al Portale Offerte che permettano di accedere ai dati di consumo dei singoli clienti disponibili nel SII per il calcolo della spesa associata alle offerte ivi visualizzate e che, per motivi di tutela di tali dati personali, l’accesso sia soggetto all’autenticazione dell’utente (sia esso il cliente titolare dei dati o un terzo da questo autorizzato) secondo modalità da individuare in coerenza con quanto sarà stabilito in esito al documento per la consultazione 14 dicembre 2017, 865/2017/R/efr;
7. di stabilire che il Gestore provveda a mantenere separata contabilità dei costi inerenti la realizzazione e la gestione del Portale Offerte ;
8. di prevedere che lo Sportello per il consumatore energia e ambiente (di seguito: Sportello) offra un servizio di assistenza telefonica gratuita alla consultazione del Portale Offerte; a tal fine:
 - a. il sito internet dello Sportello dovrà contenere una sezione informativa dedicata al Portale Offerte e un *link* di reindirizzamento al medesimo;
 - b. il numero verde dello Sportello (800.166.654) dovrà fornire informazioni circa le modalità di utilizzo del Portale Offerte, inserendo un’apposita opzione al primo livello dell’albero fonico;
9. di rimandare a successivi provvedimenti, da adottare a valle di appositi approfondimenti:
 - a. la completa individuazione di tutte le offerte oggetto di pubblicazione nel Portale Offerte;
 - b. la valutazione sulla necessità di:
 - i. prevedere lo sviluppo di una apposita “*app*” relativa al Portale Offerte;
 - ii. introdurre, nel Portale in questione, una categoria aggiuntiva di offerte, ulteriore rispetto a quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile;
 - iii. prevedere modalità di rappresentazione del costo associato alle offerte ulteriori e/o alternative rispetto alla stima della spesa annua;
 - iv. prevedere che il cliente possa visualizzare sul Portale Offerte anche la spesa relativa al contratto di fornitura in corso di esecuzione di cui è controparte;
 - v. inserire ulteriori informazioni nella pagina di dettaglio delle offerte variabili, nonché i valori storici dell’indice o del prezzo usato nell’offerta;
10. di prevedere che le offerte non tipizzabili come a prezzo fisso o a prezzo variabile siano oggetto di pubblicazione sul Portale Offerte a valle degli approfondimenti di cui alla precedente lettera b, punto ii,;

11. di rinviare, inoltre, a successivo provvedimento la determinazione delle modalità di copertura dei costi sostenuti dal Gestore per la realizzazione e gestione del Portale Offerte in coerenza con quanto all'uopo disposto dalla legge 124/17;
12. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

1 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni