

**DELIBERAZIONE 5 MARZO 2019**

**85/2019/R/COM**

**AFFINAMENTI DEL REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO DEL PORTALE OFFERTE, DI CUI ALLA LEGGE 124/2017 E MODIFICHE ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 51/2018/R/COM**

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

Nella 1055<sup>a</sup> riunione del 5 marzo 2019

**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;
- 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;
- il decreto legge 25 luglio 2018, n. 91 come convertito dalla legge 21 settembre 2018, n. 108 (di seguito: decreto legge 91/18);
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 6 dicembre 2016;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 8 marzo 2012, 79/2012/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A);
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 25 maggio 2017, 375/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 5 dicembre 2017, 848/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com;

- 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;
- 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);
- la lettera di Acquirente Unico S.p.a. del 28 settembre 2018 (protocollo 27199).

#### 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 demanda 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 del decreto legge 91/18, avrà luogo l’1 luglio 2020), funzione attualmente assicurata dai servizi di tutela di energia elettrica e di gas naturale nei mercati *retail*;
- la legge 124/17, proprio in vista della futura rimozione delle richiamate tutele di prezzo, stabilisce una serie di interventi a supporto dell’ulteriore sviluppo della concorrenzialità del mercato *retail* prevedendo, tra l’altro, che:
  - 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;
- 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;
  - con la deliberazione 51/2018/R/com, l'Autorità ha dato attuazione alla predetta disposizione legislativa, adottando il Regolamento per la realizzazione e gestione del Portale Offerte, da parte del Gestore del SII; in particolare, la deliberazione in parola stabilisce:
    - a. i criteri generali per la realizzazione del Portale Offerte;
    - b. i criteri per il calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta;
    - c. il modello organizzativo e tecnologico del sito e
    - d. le tempistiche per la sua implementazione per fasi successive;
  - con specifico riferimento ai criteri generali richiamati *sub a*, il Regolamento prevede la pubblicazione, in seno al Portale Offerte, prima della loro immissione in commercio, unicamente delle offerte rivolte alla generalità di tutti i clienti di piccole dimensioni, mentre esclude dallo stesso quelle riservate a un gruppo chiuso di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi nonché le offerte con condizioni contrattuali ed economiche oggetto di negoziazione individuale; inoltre, il predetto Regolamento, stabilisce:
    - i. le modalità di accesso degli utenti al sito che includono, in aggiunta all'accesso libero, anche la futura predisposizione, da parte del Gestore, di un accesso mediante identificazione dell'utente per permettere al Portale di calcolare la spesa annua stimata delle offerte ivi visualizzate sulla base dei dati di consumo presenti SII;
    - ii. le informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (a es. l'oggetto della fornitura, la tipologia di prezzo, ecc.);
    - iii. il contenuto della pagina di sintesi delle offerte risultanti dalla ricerca, ossia, l'elenco delle offerte ordinate di *default*, sulla base del relativo valore di spesa crescente e con chiara distinzione tra quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile; in proposito è previsto che la spesa correlata ai servizi di tutela sia visualizzata in corrispondenza delle sole offerte a prezzo variabile e che sia ordinata in funzione del relativo valore di spesa così da permetterne una rappresentazione imparziale rispetto alle offerte di mercato libero ivi elencate;
    - iv. i criteri per l'affinamento della ricerca (mediante, filtri, soluzioni grafiche e ordinamenti delle offerte); e
    - v. le informazioni contenute nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta (a es. una descrizione di prodotti e/o servizi aggiuntativi, sconti, ecc.);

- in merito al calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta (richiamato *sub b.*), il Regolamento individua le modalità di stima del consumo annuo dell'utente (e della sua ripartizione nel tempo) e, nel caso di offerte a prezzo variabile, dispone che tale stima sia effettuata con riferimento ai valori *forward* del prezzo/indice indicato in contratto per tenere conto dell'andamento dei prezzi delle *commodity* nel mercato all'ingrosso; ai fini dell'individuazione dei riferimenti per le quotazioni *forward* il citato Regolamento prevede altresì che il Gestore faccia riferimento a primarie Agenzie di rilevazione dei prezzi;
- in relazione al modello organizzativo e tecnologico (*sub c.*), è identificato un *set* minimo di criteri per lo sviluppo del Portale Offerte tali da garantire, al contempo, livelli prestazionali adeguati, segnatamente, sotto il profilo della massima usabilità del sito da parte dell'utente (anche con l'ausilio di appositi sussidi informativi) nonché la necessaria flessibilità di adattamento nel tempo; a riguardo, è altresì prevista l'integrazione tecnica e funzionale del Portale in questione con il SII, in modo da sfruttare i relativi benefici e sinergie derivanti dagli sviluppi di quest'ultimo;
- quanto alle tempistiche di realizzazione del Portale Offerte (*sub d.*), la deliberazione 51/2018/R/com dispone un'implementazione dello strumento per fasi successive, anche per meglio valutare eventuali successivi adattamenti del medesimo così da renderlo sempre più *customer oriented*, prevedendo:
  - entro 5 mesi dal provvedimento, la pubblicazione di tutte le offerte PLACET di energia elettrica e di gas naturale;
  - entro 2 mesi dal termine di cui sopra, la pubblicazione progressiva delle offerte di energia elettrica e gas naturale (incluse le *dual fuel*) rivolte ai clienti domestici, formulate dai venditori presenti nel TrovaOfferte;
  - entro i 3 mesi successivi dalla data di cui sopra, la pubblicazione delle offerte di energia elettrica e 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 nonché delle offerte non pubblicizzate con le modalità in discorso qualora i venditori ne facciano richiesta;
  - caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte delle altre offerte residuali, con tempistiche da definire con successivo provvedimento;
- la deliberazione 51/2018/R/com prevede, altresì, che i contenuti del Portale Offerte siano periodicamente aggiornati dal Gestore tenendo conto, da un lato, delle abitudini d'uso e delle richieste degli utenti così da individuare soluzioni che rispondano sempre meglio alle necessità informative dei clienti destinatari delle offerte ivi pubblicate, e dall'altro, delle indicazioni e impressioni d'uso che dovessero provenire dai venditori;
- per ultimo, la predetta deliberazione rimanda a successivo provvedimento, da adottare in esito a ulteriori approfondimenti, la completa individuazione delle ulteriori offerte oggetto di pubblicazione sul Portale Offerte, nonché la determinazione di altri aspetti puntuali volti ad affinare ulteriormente le funzioni di tale strumento.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- nell'ambito del procedimento prodromico all'adozione della deliberazione 51/2018/R/com è stato dato inizio ai lavori del comitato tecnico consultivo, di cui alla legge 124/17, per permettere ai suoi membri di manifestare le proprie esigenze e confrontarsi in merito ai possibili contenuti del Portale Offerte;
- 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, anche mediante la successiva trasmissione di contributi scritti, di cui si è tenuto conto nella predisposizione del documento per la consultazione 763/2017/R/com precedente alla citata deliberazione;
- in data 17 gennaio 2018 si è svolta la terza riunione del comitato in questione, in occasione della quale sono state illustrate le osservazioni pervenute sugli orientamenti formulati dall'Autorità con riferimento al contenuto del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte, richiamato al precedente gruppo di considerati;
- nelle date rispettivamente del 25 giugno 2018 e del 24 ottobre 2018 si sono svolte due ulteriori riunioni del comitato tecnico consultivo finalizzate a illustrare ai suoi membri lo stato dell'arte in merito alle fasi di implementazione del Portale Offerte realizzate tra luglio e settembre e confrontarsi con i partecipanti sulle prime segnalazioni pervenute in merito al contenuto e alle funzionalità dello strumento;
- inoltre, in concomitanza con l'implementazione di ogni nuova versione del Portale Offerte sono stati organizzati degli incontri (in date 25 e 26 luglio, 14 settembre e 12 dicembre 2018) rispettivamente con le associazioni dei clienti domestici e delle piccole e medie imprese finalizzati a mostrare loro le nuove funzionalità dello strumento e acquisire parimenti osservazioni e/o suggerimenti sull'usabilità dello strumento di cui è stato tenuto conto, per quanto possibile, ai fini dell'implementazione di ogni nuova versione del Portale Offerte;
- in occasione delle predette riunioni, le associazioni rappresentative dei clienti domestici hanno unanimemente richiesto di dare maggiore evidenza alla spesa dei servizi di tutela nell'ambito del Portale Offerte, modificando l'attuale modalità di visualizzazione della stessa che ne prevede l'inserimento in ordine di spesa crescente esclusivamente nell'elenco delle offerte variabili; di converso, le associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese pur condividendo l'opportunità di dare un'indicazione in seno al Portale Offerte anche della spesa dei servizi di tutela non hanno tuttavia manifestato la necessità di una diversa modalità di rappresentazione della stessa;
- il processo partecipativo, che ha caratterizzato ciascuna fase di sviluppo del Portale Offerte, ha coinvolto anche i venditori che sono stati consultati dal Gestore sia in merito ai criteri di individuazione dei parametri di riferimento per il calcolo della spesa relativa alle offerte variabili sia sulle modalità tecniche di caricamento delle offerte sul Portale; inoltre, il Gestore ha, altresì, organizzato degli incontri tecnici con gli operatori e le loro principali associazioni rappresentative per un confronto su eventuali criticità e/o problemi riscontrati dai venditori nel processo di trasmissione di tali offerte e a dissipare eventuali dubbi a riguardo;

- nell'ambito della richiamata consultazione, gli operatori hanno lamentato gli oneri aggiuntivi derivanti dal dover fruire delle quotazioni *forward* messe a disposizione da Agenzie di rilevazione prezzi che dovessero essere selezionate dal Gestore per individuare i parametri di riferimento per il calcolo della spesa relativa alle offerte variabili e hanno pertanto richiesto di poter disporre di tali dati a titolo gratuito;
- inoltre, nel corso dell'implementazione delle varie fasi di sviluppo del Portale Offerte, è emerso che per alcune tipologie di offerte non sia possibile stimare la relativa spesa annua associata atteso che, in ragione della loro struttura di prezzo, queste esigono degli specifici adattamenti agli algoritmi di calcolo a tal fine adoperati; nelle more dei predetti adattamenti, al fine di permetterne la visualizzazione da parte degli utenti, le offerte in questione sono state pubblicate dal Gestore in una sezione dedicata del Portale Offerte senza l'indicazione della relativa spesa annua.

**RITENUTO CHE:**

- in coerenza con l'obiettivo, perseguito dalla deliberazione 51/2018/R/com, di disporre un aggiornamento continuo dei contenuti del Portale Offerte affinché questo possa meglio rispondere alle esigenze informative degli utenti, debba essere accolta la richiesta, fortemente caldeggiata dalle associazioni rappresentative dei clienti domestici, di dare maggiore visibilità alla spesa dei servizi di tutela che ancora oggi costituiscono un riferimento di mercato significativo per i clienti finali (quantomeno domestici), segnatamente per il confronto con i prezzi delle offerte di mercato libero; a tal fine debba essere incarico il Gestore di implementare una modalità di rappresentazione della spesa correlata a tali servizi che consenta all'utente che faccia una ricerca come cliente domestico un'agevole visualizzazione della stessa rispetto alle altre offerte oggetto della ricerca, anche in presenza di offerte fisse; di converso, in coerenza con le osservazioni ricevute dalle associazioni rappresentative dei clienti non domestici debba rimanere invariata l'attuale modalità di visualizzazione di tale spesa per questa tipologia di utenti;
- risulti, altresì, fondata l'esigenza degli operatori di disporre degli indici *forward* adoperati per il calcolo della spesa delle offerte variabili pubblicate sul Portale Offerte anche per poterne verificare il corretto uso per la stima della spesa delle offerte ivi visualizzate, senza incorrere in costi aggiuntivi che potrebbero non essere trascurabili soprattutto per gli operatori di minori dimensioni; a fronte di quanto in discorso, sia pertanto opportuno prevedere che i predetti parametri di riferimento delle quotazioni *forward* siano definiti da un soggetto terzo secondo criteri di oggettività, verificabilità e rappresentatività dei mercati all'ingrosso e che le quotazioni in parola siano messe a disposizione degli operatori con le modalità stabilite dal Gestore stesso;
- inoltre, in un'ottica di semplificazione degli adempimenti richiesti al Gestore ai fini della condivisione in modalità *open data* delle informazioni sulle offerte pubblicate sul Portale Offerte, sia opportuno rimettere al Gestore la scelta del formato non proprietario con cui mettere a disposizione tali informazioni;
- ancora, in considerazione della potenziale varietà di offerte presenti sul mercato che potrebbero comportare modifiche di caratteristiche e/o funzionalità del Portale Offerte

ai fini del calcolo della spesa annua stimata, sia opportuno demandare al Gestore di individuare specifiche modalità di visualizzazione di tali offerte secondo criteri che garantiscano la parità di trattamento tra i venditori;

- in ragione di quanto sopra sia, pertanto, necessario modificare la deliberazione 51/2018/R/com così da allineare il contenuto del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte a quanto disposto ai precedenti punti;
- sia opportuno prevedere che le modifiche in parola siano efficaci entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento per permettere al Gestore di disporre di un congruo lasso di tempo per la relativa implementazione;
- le predette modifiche non richiedano di essere sottoposte a consultazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della deliberazione 649/2014/A, trattandosi di interventi risultanti da un processo a carattere partecipativo con gli enti esponenziali degli interessi della domanda e dell'offerta a cui è stata data la possibilità di presentare, a valle di ciascun incontro, le proprie osservazioni delle quali si è tenuto conto nel processo di implementazione del Portale Offerte

## **DELIBERA**

1. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com, prevedendo che:
  - a. all'Articolo 10,
    - il comma 10.3 è sostituito dal seguente:

“10.3 Fatto salvo quanto previsto al comma 10.6, l'elenco delle offerte è ordinato per livelli crescenti della spesa annua stimata e sarà data all'utente la facoltà di ordinare e/o filtrare il predetto elenco sulla base di tutti i campi mostrati ai sensi del comma 10.2. Potranno essere altresì individuate modalità di ordinamento ulteriori rispetto a quanto previsto al presente comma, per meglio rispondere alle esigenze conoscitive degli utenti.”;
    - il comma 10.6 è sostituito dal seguente:

“10.6 In relazione alle ricerche effettuate per i clienti domestici di energia elettrica, di gas naturale e condomini uso domestico, l'elenco delle offerte sia a prezzo variabile che a prezzo fisso contiene anche l'indicazione della spesa annua stimata connessa ai servizi di tutela definiti dall'Autorità, con modalità atte a garantire una chiara e distinta evidenza rispetto alle altre offerte ivi presenti anche mediante il ricorso ad apposite soluzioni grafiche. Per i servizi di tutela, in luogo della pagina di dettaglio di cui all'Articolo 12, è previsto il rimando alla sezione di cui al comma 7.1, lettera c), punto iii. In relazione alle ricerche effettuate per i clienti non domestici di energia elettrica, l'indicazione della spesa annua stimata connessa al servizio di maggior tutela è riportata esclusivamente nell'elenco delle offerte a prezzo variabile, ordinata in coerenza a quanto previsto al comma 10.3. In relazione a tali ricerche,

deve essere data chiara evidenza dei requisiti dimensionali che permettono al cliente l'accesso al servizio. Il presente articolo non trova applicazione con riferimento alle ricerche effettuate per i clienti non domestici di gas naturale.

- dopo il comma 10.7 è aggiunto il seguente comma:  
“10.8 In deroga a quanto previsto al presente Articolo 10, le offerte che richiedono adattamenti di caratteristiche o di funzionalità del Portale Offerte ai fini del calcolo della spesa annua stimata sono pubblicate, nelle more dei predetti interventi, con modalità individuate dal Gestore, secondo criteri che garantiscono la parità di trattamento tra i venditori.”;
  - b. all'Articolo 13, la lettera b), del comma 13.2, è sostituita dalla seguente:  
“b) messi a disposizione dal Gestore agli utenti del Portale Offerte secondo formati non proprietari;”
  - c. all'Articolo 17, le lettere a) e b), del comma 17.3, sono sostituite dalle seguenti:  
“a) per l'energia elettrica, con riferimento al servizio di maggior tutela, alle offerte PLACET, nonché alle altre offerte di mercato libero il cui corrispettivo è definito a partire dalle quotazioni *forward* dei mercati a pronti, i valori identificati dal Gestore secondo parametri definiti da una società specializzata in accordo ai principi di oggettività, verificabilità e rappresentatività dei mercati;  
b) per il gas naturale, con riferimento al servizio di tutela, alle offerte PLACET, nonché alle altre offerte di mercato libero, il cui corrispettivo è definito a partire dalle quotazioni dei mercati a pronti e a termine all'*hub* TTF, le quotazioni *forward* OTC relative a tale *hub*, identificate dal Gestore secondo parametri definiti da una società specializzata in accordo ai principi di oggettività, verificabilità e rappresentatività dei mercati;”
  - d. all'Articolo 31, al comma 3.1 dopo la lettera c) è aggiunta la seguente lettera  
“d) mettere a disposizione dei venditori, a titolo gratuito, i riferimenti *forward* relativi alle singole offerte.”;
2. di prevedere che le predette modifiche siano efficaci entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento;
  3. di trasmettere il presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.a.;
  4. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

5 marzo 2019

IL PRESIDENTE  
Stefano Besseghini