



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*

**DIREZIONE CONSUMATORI E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

**RICOGNIZIONE IN TEMA DI STRUMENTI DI CONFRONTABILITÀ  
DEI PREZZI PER IL SERVIZIO ELETTRICO E DEL GAS**

*Documento per la ricognizione*

3 agosto 2007

*Premessa*

*Il presente documento viene pubblicato per la ricognizione delle esigenze e delle problematiche relative alla confrontabilità delle offerte per la vendita al dettaglio di*

*energia elettrica e di gas. Il presente documento espone gli esiti di una ricerca circa gli strumenti di confronto delle offerte attualmente disponibili in alcuni Paesi dell'Unione Europea e mira ad acquisire elementi informativi utili per l'eventuale implementazione di tali strumenti in Italia.*

*La rilevanza del tema connesso alla confrontabilità delle offerte nel mercato della vendita al dettaglio, sia del gas che dell'energia elettrica, è accentuata dalla totale liberalizzazione dei due mercati, avvenuta, in momenti diversi, in adempimento delle Direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE. Il nuovo contesto pone la necessità di implementare misure che possano favorire la fiducia nel mercato da parte dei clienti finali e la possibilità di migliori scelte, in situazione di trasparenza e di piena informazione. L'esigenza di agire con una ricognizione delle problematiche e delle esigenze in materia di confrontabilità delle offerte è emersa tra l'altro, per quanto riguarda il settore gas, dagli esiti dell'istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali, avviata con deliberazione 28 ottobre 2005 n. 225/05 e, per quanto riguarda il settore elettrico, nel corso delle riunioni del Gruppo di lavoro istituito con deliberazione 30 maggio 2006, n. 105/06 (di seguito: il Gruppo di lavoro) avente ad oggetto la confrontabilità delle offerte.*

*La ricognizione, che potrà essere seguita da ulteriori incontri tecnici per l'approfondimento degli aspetti che ne risulteranno, costituisce, unitamente all'attività del Gruppo di Lavoro, un elemento propedeutico all'avvio di successive consultazioni funzionali, tra l'altro, ad eventuali interventi dell'Autorità in materia di confrontabilità dei prezzi relativi all'attività di vendita di energia elettrica e di gas al dettaglio.*

*I contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente ricognizione, unitamente ad un documento di sintesi delle osservazioni ricevute, saranno pubblicati nel sito internet dell'Autorità. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare sottratte alla pubblicazione.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire o, per iscritto, le loro osservazioni e le loro proposte entro e non oltre il 30 settembre 2007.*

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi:  
e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta.***

**Autorità per l'energia elettrica e il gas  
Direzione consumatori e qualità del servizio  
piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**e-mail: [consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)  
fax: 02-65565.230**

## INDICE

1. Introduzione	4
2. Servizi di comparazione delle offerte: caratteristiche generali	5
3. Servizi di comparazione delle offerte: esperienze a confronto	6
<i>Austria</i>	6
<i>Belgio</i>	8
<i>Danimarca</i>	10
<i>Finlandia</i>	11
<i>Germania</i>	12
<i>Paesi Bassi</i>	12
<i>Regno Unito</i>	13
<i>Altri Paesi</i>	15
4. I servizi di comparazione delle offerte: tipologie e criticità	15
5. Contesto italiano ed eventuale implementazione di servizi di comparazione delle offerte	18

## 1. Introduzione

- 1.1 Dall'1° luglio 2007, con il completamento del processo di liberalizzazione del mercato della vendita dell'energia elettrica disposto dalla direttiva 2003/54/CE, ogni cliente è idoneo e può scegliere liberamente il proprio venditore in accordo a quanto previsto dal decreto legislativo n. 79/99 (come modificato dalla Legge 239/04). Il mercato della vendita al dettaglio di gas naturale, invece, è libero già dal 1° gennaio 2003.
- 1.2 L'adozione di misure che favoriscano la trasparenza del contesto e la piena informazione circa il contenuto delle offerte contrattuali disponibili nel mercato della vendita al dettaglio risulta fondamentale nella funzione di promozione della concorrenza attribuita all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità). La fiducia nel mercato, che è tanto maggiore quanto maggiori sono la trasparenza e la possibilità di confronto tra le varie opportunità, accresce la propensione dei clienti finali a ricercare nuove offerte ed eventualmente nuovi fornitori. Gli elementi di valutazione delle offerte, ai fini della scelta da parte del cliente finali, appaiono essere molteplici; tra di essi assumono rilievo centrale il prezzo del servizio e la possibilità di ottenere un risparmio.
- 1.3 Per quanto riguarda il settore gas, la cui completa apertura risale al 1° gennaio 2003, il rapporto finale dell'istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali avviata con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 28 ottobre 2005 n. 225/05 ha evidenziato che lo scarso grado di concorrenza raggiunto dal mercato della vendita del gas è dovuto, in parte, alla carenza di informazione e di conoscenza del mercato da parte dei clienti finali e alla scarsa fiducia nel mercato stesso. Nel settore elettrico, completamente aperto alla concorrenza dal 1° luglio 2007, con la finalità di favorire il confronto tra le offerte dei diversi venditori è stata definita, con deliberazione 9 maggio 2007, n. 110/07 una scheda di riepilogo dei corrispettivi relativi all'offerta che deve essere consegnata prima della conclusione del contratto ai clienti domestici e ai clienti non domestici alimentati in bassa tensione.
- 1.4 La richiesta di strumenti che agevolino il cliente finale nella scelta fra le diverse offerte di energia elettrica o di gas è stata manifestata in diverse sedi dalle associazioni rappresentative di clienti finali domestici e non domestici. Tali strumenti sono stati implementati in numerosi Paesi dell'Unione Europea, quale misura volta a promuovere la concorrenza, attraverso lo sviluppo della fiducia nel mercato e della consapevolezza dei consumatori circa le possibilità offerte dal mercato stesso.
- 1.5 Il presente Documento per la ricognizione ha, tra le sue finalità, quella di illustrare alcuni strumenti per il confronto delle offerte di energia elettrica e di gas e per la comparazione dei prezzi a disposizione dei clienti finali in diversi Paesi dell'Unione Europea (capitoli 2 e 3). Viene poi svolta un'analisi degli strumenti individuando se vi siano dei modelli ricorrenti e quali siano le relative caratteristiche (capitolo 4). Infine, vengono svolte alcune considerazioni sulle attuali opportunità, per i clienti italiani, di confrontare le offerte di energia elettrica e di gas e sull'eventuale possibilità di implementare strumenti di comparazione nel contesto italiano, evidenziando le criticità e le esigenze da tenere in considerazione (capitolo 5).

## 2. Servizi di comparazione delle offerte: caratteristiche generali

- 2.1 La ricognizione condotta sia tramite i siti web e i contatti con gli uffici di alcuni Regolatori europei, sia tramite la partecipazione a gruppi di lavoro, workshop e seminari in ambito europeo, ha evidenziato che in alcuni Paesi dell'Unione Europea i clienti finali hanno a loro disposizione sistemi di comparazione delle offerte di energia elettrica e gas, basati su motori di calcolo della spesa annua e/o del risparmio annuo.
- 2.2 I servizi sono stati attivati, quasi in tutti i casi, nella fase iniziale della liberalizzazione e si rivolgono di norma ai clienti domestici; solo in alcuni casi sono rivolti anche ai clienti non domestici con consumi inferiori ad una certa soglia, in quanto si ritiene che per i clienti con consumi più elevati sia preferibile richiedere offerte personalizzate direttamente al fornitore.
- 2.3 Il funzionamento di tali motori di calcolo prevede, di norma, che il cliente finale acceda tramite un sito internet ed inserisca alcuni dati: principalmente il codice postale (che individua l'ubicazione della fornitura) e il consumo annuo di gas o di energia elettrica. Talvolta è richiesto l'inserimento di dati ulteriori, che consentono un'elaborazione più completa, ad esempio la tipologia di contratto (a prezzo fisso o variabile), o la modalità di pagamento preferita, o la ripartizione del consumo nel corso delle ventiquattro ore o nel corso dell'anno.
- 2.4 Sulla base dei dati inseriti, i motori di calcolo generano una lista di offerte dei diversi venditori; il cliente, tramite *link* o finestre, può accedere ad una serie di informazioni che, con diverso grado di approfondimento, riguardano:
  - a) l'offerta: viene solitamente indicata la spesa complessiva prevista per un anno; in molti casi è possibile visualizzare il dettaglio dei costi e vengono specificate le modalità di indicizzazione del prezzo;
  - b) il venditore: vengono riportate la ragione sociale del venditore e le modalità di contatto; in molti casi ad ogni venditore è associato il mix produttivo del suo approvvigionamento e alcuni servizi di comparazione consentono al cliente di inoltrare direttamente la richiesta di contratto;
  - c) il contratto: vengono indicate la durata del vincolo, il preavviso richiesto per il recesso, le modalità di pagamento.
- 2.5 Dal punto di vista del soggetto che gestisce il servizio di comparazione, si delineano chiaramente tre modelli:
  - a) un modello in cui il soggetto che gestisce il servizio è il Regolatore e i venditori sono tenuti, in base alla normativa o in virtù di una volontaria cooperazione, a comunicare i dati necessari al suo funzionamento;
  - b) un modello in cui coesistono il servizio gestito dal Regolatore e servizi gestiti da soggetti privati;
  - c) un modello in cui il servizio è gestito da soggetti terzi: questi soggetti possono essere associazioni dei consumatori, associazioni delle imprese di distribuzione o la stessa impresa di distribuzione oppure soggetti privati; questi ultimi sostengono finanziariamente il servizio tramite i contributi dei venditori che vi aderiscono.
- 2.6 I Paesi nei quali tali sistemi sono disponibili presentano diversi gradi di evoluzione della liberalizzazione, sia dal punto di vista del momento in cui è

avvenuta l'apertura del mercato, sia dal punto di vista del grado di concorrenza raggiunto. Si pensi, ad esempio, al contesto del Regno Unito, in cui la liberalizzazione è ormai in fase avanzata e, di contro, ad un Paese come il Belgio (Regione di Bruxelles), dove la liberalizzazione è partita recentemente (1 gennaio 2007).

- 2.7 Nel capitolo che segue verranno descritti i servizi di comparazione delle offerte attivati in diversi Paesi dell'Unione Europea. Le informazioni sono tratte, in parte, dal documento ERGEG<sup>1</sup> "Customer Information Handbook – A review of good practices" del 6 dicembre 2006 e in parte sono state fornite dagli stessi Regolatori.

### **3. Servizi di comparazione delle offerte: esperienze a confronto**

#### *Austria*

- 3.1 In Austria la legge<sup>2</sup> dispone che il Regolatore E-Control<sup>3</sup> pubblichi le comparazioni tra le diverse offerte di energia elettrica e gas; a tal fine E-Control ha implementato un motore di calcolo per le offerte tramite il proprio sito web, il Tarifkalkulator. Il servizio riguarda il gas, l'energia elettrica e le offerte congiunte ed è disponibile per tre tipologie di utenze: domestiche, business e agricole. Il cliente che non ha accesso a internet può usufruire di un servizio telefonico messo a disposizione da E-Control. Per i clienti non domestici è possibile effettuare il calcolo della spesa annua se i consumi sono inferiori a 100.000 kWh/anno per l'energia elettrica e a 40.000 mc/anno per il gas<sup>4</sup>; al di sopra di questa soglia il cliente può ottenere offerte personalizzate dai fornitori. Il cliente che accede al servizio deve inserire il proprio codice postale e il proprio consumo annuo; i clienti non domestici devono fornire anche ulteriori dati tecnici, quali la tensione di fornitura o il tipo di misuratore installato; è inoltre possibile filtrare la propria richiesta inserendo ulteriori preferenze relative al mix di fonti di produzione, al metodo di pagamento, alla durata del contratto, al tipo di misuratore installato, ed eventualmente inserire la data di riferimento.
- 3.2 Il calcolatore genera una lista di offerte dei differenti venditori, disponibili per l'area coperta dallo specifico codice postale; il calcolo della spesa tiene conto delle tariffe dei servizi a rete, del costo dell'energia o del gas e delle imposte. La lista comprende, per ciascuna offerta, informazioni sul venditore e sul suo mix di approvvigionamento, la spesa complessiva annua, gli sconti, la spesa al netto degli sconti, la durata del contratto. Per ogni singola offerta è possibile accedere ad una finestra con ulteriori dettagli sull'offerta stessa (i corrispettivi disaggregati e le imposte, i dettagli del mix produttivo) e sul venditore ed è presente un link per accedere al sito web del venditore e dell'impresa di distribuzione. Come già accennato, il calcolo è possibile anche per offerte combinate di energia elettrica e gas.

---

<sup>1</sup> Il documento è disponibile nel sito internet [www.ergreg.org](http://www.ergreg.org).

<sup>2</sup> Par. 9 Abs 1 Z 2 EIWOG.

<sup>3</sup> E-Control è il Regolatore Austriaco, costituito in forma di società, si occupa di promuovere la liberalizzazione dei settori elettrico e gas, intervenendo con atti di vigilanza e di regolazione. Il sito web è [www.e-control.at](http://www.e-control.at).

<sup>4</sup> I clienti con consumi più elevati possono comunque trovare nel Tarifkalkulator le tariffe per i servizi a rete e le imposte.

- 3.3 Il Tariffkalkulator offre diverse funzionalità. È possibile richiedere una comparazione inviando un SMS con i dati fondamentali; il cliente può inoltre ricevere via e-mail le comparazioni ed i loro aggiornamenti secondo la periodicità preferita ed effettuare ricerche complesse. Sono inoltre disponibili suggerimenti sull'uso razionale dell'energia e un calcolatore che consente di valutare risparmi potenziali sulla base degli apparecchi utilizzatori installati, della superficie dei locali e del numero di membri della famiglia. Esistono due livelli di analisi: un'analisi rapida, che può svolgersi in 5-10 minuti, e un'analisi più approfondita, che si svolge in circa 45 minuti.
- 3.4 Benché la legge attribuisca ad E-Control il potere di obbligare i venditori a fornire i propri prezzi e i relativi aggiornamenti e le informazioni necessarie a produrre i calcoli, il Regolatore non ha imposto tale obbligo. Per i pochi venditori che non comunicano tali dati, provvede E-Control stessa all'inserimento nel motore di calcolo, in modo da garantire ai clienti finali la possibilità di confrontare il 90% delle offerte effettivamente presenti sul mercato.
- 3.5 Per l'inserimento dei dati i venditori hanno accesso ad un'interfaccia web che registra le sessioni di lavoro, in modo da poter identificare il soggetto che effettua eventuali modifiche ai dati. Anche le imprese di distribuzione hanno accesso all'interfaccia e sono tenute ad inserire le tariffe per il servizio di misura eventualmente non comprese nel price-cap. Le imposte e le tariffe regolate per i servizi a rete sono inserite ed aggiornate a cura di E-Control stessa. Si osserva che in Austria attualmente i contratti di fornitura a clienti domestici prevedono l'adeguamento dei prezzi non più di una o due volte l'anno (di norma contestualmente alle variazioni delle tariffe per l'uso delle reti). Qualora nel periodo di validità del contratto si renda necessario procedere ad una modifica del prezzo, il venditore è tenuto a comunicarlo al cliente finale con un congruo anticipo, consentendogli di esercitare la facoltà di recedere.
- 3.6 Inizialmente è stata riscontrata una certa reticenza dei venditori nel provvedere all'inserimento dei dati e al loro aggiornamento. Tuttavia, valorizzando i vantaggi che i venditori stessi avrebbero avuto in termini di comunicazione ai clienti, di promozione del marchio e di trasparenza del mercato è stato ottenuto un buon grado di cooperazione. I venditori, nell'ambito del Tariffkalkulator hanno a disposizione una finestra con il proprio logo per fornire ulteriori dettagli sulla propria attività e sulle proprie offerte, anche tramite documenti da scaricare. Si segnala inoltre che è stato elaborato un Codice di Condotta relativo all'uso corretto del Tariffkalkulator (la definizione degli sconti, la correttezza dei dati inseriti, l'aggiornamento tempestivo dei prezzi), anche se questo Codice non ha avuto la piena adesione da parte dei venditori.
- 3.7 Il numero di calcoli effettuati con il Tariffkalkulator (attivo dall'agosto 2003) ha raggiunto un picco di circa 170.000 (mensili) nei mesi di gennaio e febbraio 2007. La sua esistenza è stata pubblicizzata tramite campagne informative, svolte anche in collaborazione con la principale emittente radio austriaca.
- 3.8 In Austria non sono disponibili ai clienti finali altri servizi di comparazione prezzi; ciò non è comunque vietato e non vengono fissati particolari requisiti. Risulta invece che alcune società ed istituzioni abbiano avviato servizi analoghi utilizzando il Tariffkalkulator di E-Control.

## Belgio

- 3.9 In Belgio sono disponibili servizi di comparazione delle offerte gestiti sia dai Regolatori regionali<sup>5</sup> che da soggetti privati.
- 3.10 Il servizio predisposto dal Regolatore della regione fiamminga (VREG<sup>6</sup>) riguarda sia l'energia elettrica sia il gas; non permette però di confrontare le offerte *dual fuel*. Esso è rivolto ai clienti domestici e ai piccoli consumatori non domestici con profilo di consumo paragonabile a quello domestico ed è accessibile tramite web. Tuttavia, chi non ha accesso ad internet può richiedere a VREG il servizio di comparazione anche tramite corrispondenza (elettronica o tradizionale) o telefonicamente.
- 3.11 Il cliente inserisce il proprio codice postale, la propria tipologia di utilizzo e il consumo, eventualmente suddiviso in fasce, e la data di inizio della fornitura. Una volta inseriti i dati, il sistema elabora una lista di operatori e di offerte (ad ogni operatore può essere associata più di una tipologia di offerta), con la relativa spesa annua, comprese le imposte. In colonne successive viene riportata la durata del contratto e se il prezzo è fisso o variabile. Nell'ultima colonna viene messo in evidenza se l'offerta è di "energia verde"; in tal caso il venditore ha l'obbligo di dimostrare di essere in possesso delle necessarie certificazioni di origine (il controllo è mensile). In calce alla tabella, VREG fornisce alcune informazioni sul mercato, su come cambiare venditore, sugli obblighi di pubblico servizio con link ad informazioni più complete.
- 3.12 Il servizio rientra nei compiti istituzionali del regolatore e i venditori sono tenuti a comunicare i propri prezzi, pena un'eventuale sanzione che però non è stato necessario irrogare in quanto la pubblicazione dei nominativi dei soggetti che hanno fornito in ritardo i propri dati ha svolto funzione di deterrente. I venditori inseriscono nel calcolatore anche la parte di prezzo relativa ai costi passanti e alle imposte, parte che viene sottoposta a controllo da VREG. È previsto tuttavia che in futuro le tariffe per i servizi a rete, gli oneri generali e le imposte verranno inserite direttamente dal Regolatore. I valori dei corrispettivi unitari soggetti a variazione vengono aggiornati dai venditori stessi mensilmente.
- 3.13 Al fine di rendere nota l'esistenza del calcolatore, VREG ha diffuso diverse comunicazioni ai clienti. Una prima versione, semplificata, del calcolatore è già stata resa disponibile dal 1° luglio 2003, quando il mercato è stato liberalizzato; soltanto a fine 2003 è stata implementata una versione più evoluta che consente un calcolo personalizzato della spesa in base al consumo effettivo. Finora risultano effettuati circa 700.000 calcoli (i clienti domestici nelle Fiandre sono in totale circa 2.500.000)<sup>7</sup>.
- 3.14 Nel sito web del Regolatore della regione di Bruxelles<sup>8</sup> è presente un motore di calcolo per il confronto delle offerte di energia elettrica e di gas rivolto ai soli

---

<sup>5</sup> In Belgio l'Autorità Federale è competente per la regolazione delle tariffe, le reti elettriche con tensione superiore a 70 kV, lo stoccaggio e il trasporto di gas naturale, la produzione di energia elettrica (eccetto le fonti rinnovabili e la cogenerazione). I Regolatori regionali hanno tra i loro compiti la regolazione delle reti di distribuzione (gas ed elettriche) locali, la produzione di energia da fonti rinnovabili e cogenerazione, l'uso razionale dell'energia e gli obblighi di pubblico servizio a tutela dei consumatori.

<sup>6</sup> VREG è il Regolatore della Regione Fiandre, [www.vreg.be](http://www.vreg.be).

<sup>7</sup> Alcuni dati sul livello di switching nella Regione Fiandre, sono disponibili all'indirizzo web [http://www.vreg.be/en/03\\_algemeen/05\\_statistics/02\\_supplier\\_changes.asp](http://www.vreg.be/en/03_algemeen/05_statistics/02_supplier_changes.asp).

<sup>8</sup> Il motore di calcolo è al sito [www.brugel.be](http://www.brugel.be). Nel sito [www.ibgebim.be](http://www.ibgebim.be) sono fornite informazioni ai clienti non domestici.

clienti domestici. Inserendo il comune ove è ubicata l'utenza e il consumo annuo (eventualmente suddiviso per fasce orarie) il cliente ottiene una lista dei venditori che propongono un'offerta in quel comune, con l'indicazione della spesa totale annua, del corrispettivo fisso e del corrispettivo variabile, nonché della durata del contratto. Tramite un link è possibile connettersi al sito web di ciascun venditore presente nella lista ed ottenere ulteriori dettagli. Al momento non sono previste informazioni sul mix di fonti della produzione, perché il sistema di controllo relativo all'origine dell'energia è in via di implementazione.

- 3.15 Al servizio, attivato già dal 1° ottobre 2006 (la liberalizzazione è partita il 1° gennaio 2007) si accede solo via web, ma per i primi mesi della liberalizzazione il Regolatore ha reso disponibile un call-center, al quale era possibile richiedere l'invio di una comparazione al proprio indirizzo di posta elettronica. L'esistenza del servizio è stata pubblicizzata tramite campagne informative (*brochures* inviate a tutti i consumatori domestici).
- 3.16 Il Regolatore, pur avendone i poteri, non ha imposto ai venditori un obbligo di comunicare i propri prezzi. I venditori che lo fanno provvedono altresì all'inserimento dei valori delle imposte e delle tariffe per l'uso delle reti, nonché all'aggiornamento mensile dei prezzi. Il controllo e l'eventuale correzione sono effettuati a cura del Regolatore.
- 3.17 In Belgio, oltre ai servizi offerti dai Regolatori regionali<sup>9</sup> sono disponibili ulteriori servizi di comparazione delle offerte, da parte di privati o associazioni dei consumatori, per i quali non sono tuttavia fissati dei requisiti particolari<sup>10</sup>, né finanziamenti specifici ai relativi gestori. Questi servizi non sono espressamente regolati, né devono rispettare specifici requisiti: anche se il sito del Regolatore di Bruxelles menziona Monenergie, un servizio recentemente attivato da un soggetto privato, come motore di calcolo alternativo al proprio, non vi è un esplicito riconoscimento di attendibilità.
- 3.18 Il servizio di comparazione offerto sul portale Monenergie<sup>11</sup> è stato attivato recentemente ed è esteso a tutto il Belgio. Esso consente di effettuare comparazioni per il servizio gas, elettrico e per i due servizi congiuntamente (anche se non specificamente per offerte *dual fuel*). I venditori che aderiscono al servizio pagano un contributo a Monenergie, in funzione degli *switching* effettuati tramite il portale. Il cliente deve inserire il proprio codice postale, il consumo eventualmente ripartito in fasce oppure l'importo medio delle fatture mensili o annuali, la tipologia di misuratore installato, l'utilizzo del gas, il numero di componenti il nucleo familiare. Il sistema genera una lista di fornitori ed offerte con la spesa annuale, la tipologia di prezzo, la durata del contratto e, per l'energia elettrica, la percentuale di "energia verde". Per ciascuna offerta è possibile visualizzare:
- a) il dettaglio della spesa annua che evidenzia la parte vendita, la parte trasporto, oneri generali e un ulteriore dettaglio, che riporta, per ciascuna componente del prezzo, le modalità di indicizzazione;

---

<sup>9</sup> È presente un motore di calcolo anche su [www.cwape.be](http://www.cwape.be), il sito del Regolatore Vallone, per il quale non è stato possibile reperire ulteriori informazioni.

<sup>10</sup> [www.testaankoop.be](http://www.testaankoop.be) (associazione consumatori); [www.stroomtarieven.be](http://www.stroomtarieven.be) e [www.mijenergie.be](http://www.mijenergie.be) (privati).

<sup>11</sup> Il servizio è disponibile al sito: [http://www.monenergie.be/index\\_gen.php?pages=intro\\_comparaison](http://www.monenergie.be/index_gen.php?pages=intro_comparaison).

- b) una finestra nella quale i venditori stessi descrivono la propria offerta (compresa, eventualmente l'origine dell'energia fornita) o, nel caso in cui il venditore non abbia aderito al servizio, un estratto dal sito web del venditore stesso;
- c) per alcuni venditori una finestra nella quale, inserendo i propri dati, il cliente può inoltrare direttamente la richiesta di contratto.

Per i clienti con consumi molto elevati<sup>12</sup> il sistema non consente di fare comparazioni ma permette, inserendo i propri dati specifici, di ottenere offerte personalizzate da parte dei venditori che aderiscono al servizio.

- 3.19 Il sistema gestito dall'Associazione di consumatori Test Achat,<sup>13</sup> una volta inseriti i dati (codice postale e consumo, componenti della famiglia) produce una lista di fornitori con la relativa spesa annua incluse le imposte, la tipologia di indicizzazione, la durata del contratto e i termini per il recesso. Per alcune offerte viene riportato anche un commento sulla tipologia di indicizzazione. Per ciascuna offerta è possibile visualizzare un dettaglio che riepiloga i costi per l'energia, per il trasporto e le imposte, nonché i contatti del venditore. Il motore di calcolo include gli sconti cosiddetti "ricorrenti" e non anche gli sconti applicabili solo al verificarsi di particolari condizioni o le offerte promozionali. Nell'elenco compaiono anche la tariffa sociale e la tariffa applicabile a chi non cambia fornitore.

#### *Danimarca*

- 3.20 In Danimarca è disponibile un motore di calcolo per le offerte di energia elettrica dal 2003 e per quelle di gas dal 2004. Il servizio, rivolto ai consumatori domestici e alle piccole imprese (per l'elettricità con consumi annui inferiori a 100.000 kWh) è accessibile via web o telefonicamente. I consumatori sono informati dell'esistenza del motore di calcolo dalle loro associazioni e dalle imprese stesse.
- 3.21 Il servizio è fornito, per l'energia elettrica, dalla Dansk Energi – Net, l'associazione delle società di trasmissione e distribuzione, e per il gas dall'operatore del trasporto<sup>14</sup>. Per questi soggetti, che sono stati individuati dal Regolatore, non sono previsti contributi specifici per il servizio, né sono previsti particolari requisiti di indipendenza. I venditori sono obbligati a fornire i loro prezzi e ad aggiornarli. In caso di mancato adempimento è prevista una diffida e successivamente una sanzione. I venditori inseriscono nel calcolatore anche la parte di prezzo relativa ai costi passanti e alle imposte.
- 3.22 Si descrive di seguito, in sintesi, il funzionamento del motore di calcolo per l'energia elettrica. Il cliente finale inserisce l'area geografica in cui si trova (est o ovest), la tipologia di prezzo (fisso o spot); il prodotto (sostanzialmente si fa riferimento al periodo nel quale il prezzo rimane fisso) di suo interesse e il consumo annuo in kWh. Il motore di calcolo elabora la lista dei fornitori e delle offerte disponibili per quel prodotto; nella tabella che si genera sono riportati il corrispettivo di vendita in €/kWh, i corrispettivi fissi e il prezzo totale in €/kWh comprese le imposte; i medesimi prezzi sono pubblicati sui siti web dei singoli

<sup>12</sup> Per l'energia elettrica: bassa tensione >60.000 kWh/, media e alta tensione, per il gas >40.000 kWh/anno.

<sup>13</sup> I link a tali servizi sono: <http://www.test-achats.be/map/show/16092/src/234881.htm> per l'energia elettrica e <http://www.test-achats.be/map/show/16182/src/293741.htm> per il gas .

<sup>14</sup> I siti internet dove si trovano i motori di calcolo sono <http://www.elpristavlen.dk/> (energia elettrica) e <http://www.gasprisguiden.dk/> (gas).

venditori. Per ottenere il calcolo della spesa annua (o per un periodo predeterminato) è necessario che il cliente indichi chi è il distributore alla cui rete è connesso. Tramite il motore di calcolo è possibile avere ulteriori dettagli sull'offerta e i riferimenti del venditore per eventuali contatti. Il motore di calcolo non evidenzia il *fuel mix* del venditore, che è invece pubblicato dal singolo venditore e riportato una volta all'anno in bolletta. Il sito web, dove è reso disponibile il motore di calcolo, fornisce anche alcune informazioni ulteriori, quali una guida alla lettura della bolletta e suggerimenti per l'uso razionale dell'energia<sup>15</sup>.

- 3.23 Per quanto riguarda il motore di calcolo per il gas, invece, il cliente deve inserire il distributore o il Comune in cui è ubicato il punto di prelievo, il consumo annuo in metri cubi, la tipologia di utenza (riscaldamento, acqua calda) e la tipologia di prezzo a cui è interessato (fisso o variabile). La lista che ne scaturisce evidenzia i corrispettivi fissi e variabili e la spesa annua prevista ed è possibile visualizzare il dettaglio della tariffa di distribuzione e delle imposte.

#### *Finlandia*

- 3.24 In Finlandia un motore di calcolo predisposto dal Regolatore<sup>16</sup> per il confronto delle offerte è disponibile per l'energia elettrica, relativamente ai clienti domestici e ai piccoli consumatori non domestici (con consumi non superiori a 100.000 kWh/anno). Il servizio è fornito di norma via web, ma è possibile ottenere, dagli uffici del Regolatore, informazioni telefoniche o tramite posta elettronica.
- 3.25 I venditori che si rivolgono a clienti finali con consumi fino a 100.000 kWh/anno sono obbligati da una norma del giugno 2006<sup>17</sup> a comunicare i propri prezzi di fornitura e ad aggiornarli. Al Regolatore è stato attribuito il potere di stabilire le modalità per tale comunicazione. I venditori sono stati dotati di user ID per l'accesso riservato ad un'interfaccia web nella quale vengono inseriti i dati e gli aggiornamenti. Al momento, il motore di calcolo non prevede l'inserimento delle tariffe di trasporto; tali dati verranno inseriti, nel prossimo futuro, direttamente a cura delle imprese di distribuzione.
- 3.26 Per ottenere una comparazione il cliente deve inserire il proprio codice postale (ed eventualmente il nome del proprio distributore), il tipo di misura (monorario o per fasce orarie), il consumo annuo eventualmente suddiviso in fasce, la tipologia di contratto a cui è interessato (prezzo fisso o variabile). Il sistema elabora una lista di venditori e di offerte con la relativa spesa annua e il costo medio per kWh e il mix di approvvigionamento dell'energia fornita. Il cliente ha la possibilità di ordinare i risultati in base alla fonte di produzione (ad esempio nel caso in cui desideri aderire ad un'offerta di "energia verde"). È possibile aprire una finestra di approfondimento sull'offerta, nella quale i venditori stessi forniscono ulteriori informazioni e dove evidenziano i propri contatti. I prezzi indicati sono quelli vigenti; nel caso di contratti a prezzi variabili, il venditore deve notificare al cliente la modifica del prezzo almeno un mese prima. I contratti a prezzi spot si

---

<sup>15</sup> In base ai dati pubblicati dalla Danish Energy Association, nel primo quadrimestre del 2007 i clienti che hanno cambiato fornitore di energia elettrica sono stati 57.302, per un totale di 3.127.000 clienti finali idonei (idoneità acquisita dal 1° gennaio 2003).

<sup>16</sup> L'Autorità di Regolazione del settore elettrico e gas in Finlandia è preposta al corretto funzionamento dei mercati elettrico e gas <http://www.energiamarckinavirasto.fi/>. Il mercato gas per i piccoli consumatori non è stato liberalizzato.

<sup>17</sup> Electricity Market Act Section 22.

basano invece sul prezzo che si forma in borsa (Nord Pool), al quale il venditore può aggiungere eventualmente una sua quota, che comunica al cliente.

- 3.27 Il servizio è stato attivato nel febbraio 2006, è stato pubblicizzato tramite una conferenza stampa e ne è stata data notizia anche sui giornali e in TV. Il numero di calcoli eseguiti in un mese varia, dal febbraio 2006 al giugno 2007, all'incirca tra 37.000 e i 320.000 (novembre 2006), per un totale di 1.794.564.
- 3.28 In Finlandia il servizio di comparazione dei prezzi è fornito anche da alcuni soggetti privati<sup>18</sup>, finanziati dai venditori che aderiscono volontariamente. Per questi soggetti privati non sono previsti requisiti specifici. Altre informazioni sui prezzi vengono raccolte tramite indagini "mystery-shopping".

#### *Germania*

- 3.29 In Germania sono disponibili alcuni servizi di comparazione prezzi privati, utilizzabili da clienti domestici e non domestici, sia per l'energia elettrica sia per il gas. Il più utilizzato e completo è Verivox<sup>19</sup>, che tuttavia non viene sottoposto ad alcun controllo *ad hoc* da parte del Regolatore<sup>20</sup>.
- 3.30 Il servizio è finanziato dagli stessi venditori, che versano una provvigione per ogni *switching* effettuato direttamente tramite il portale. I prezzi, comprese le parti regolate relative ai servizi a rete e le imposte, possono essere comunicati al gestore direttamente dai venditori oppure reperiti sui loro siti internet; l'aggiornamento è costante.
- 3.31 I clienti possono accedere non soltanto via web, ma anche tramite un servizio telefonico gratuito; è necessario fornire il codice postale, il consumo annuo (eventualmente il consumo notturno), eventualmente alcune preferenze sulla tipologia di tariffa. Il motore di calcolo produce una lista delle offerte disponibili con evidenza della spesa annua totale e di alcune caratteristiche dell'offerta (le modalità di pagamento previste, la durata del contratto, se sono previsti bonus o sconti, se il prezzo è fisso). Una *pop-up* consente di visualizzare i diversi corrispettivi dell'offerta ed è possibile aprire delle finestre che riportano le informazioni sul venditore, compreso un elenco di tutte le sue offerte e il suo *fuel-mix*. Per gran parte dei venditori il cliente può inoltrare direttamente una richiesta di contratto.
- 3.32 Il portale Verivox fornisce anche suggerimenti in tema di risparmio energetico, su come effettuare il cambio di fornitore, sulle offerte di energia verde e sulla soddisfazione dei clienti nei confronti dei diversi venditori.

#### *Paesi Bassi*

- 3.33 Nei Paesi Bassi sono presenti quattro motori di calcolo per la comparazione delle offerte<sup>21</sup>, gestiti da soggetti privati. Due tra questi motori di calcolo sono utilizzati da più siti web. I servizi di comparazione riguardano l'energia elettrica e il gas e le offerte congiunte e sono rivolti ai clienti domestici e non domestici (in relazione al consumo).

---

<sup>18</sup> Uno di questi servizi è disponibile nel sito [www.vaihtovirta.fi](http://www.vaihtovirta.fi).

<sup>19</sup> [www.verivox.de](http://www.verivox.de) che consente di effettuare comparazioni per numerosi servizi.

<sup>20</sup> In Germania la regolazione del settore energetico, compresa la tutela dei consumatori, a livello federale, è affidata alla Federal Network Agency for Electricity, Gas, Telecommunications, Post and Railway (Federal Network Agency) [www.bundesnetzagentur.de/](http://www.bundesnetzagentur.de/).

<sup>21</sup> Alcuni siti web che utilizzano i motori di calcolo sono: [www.gaslicht.com](http://www.gaslicht.com) [www.energieleverancies.nl](http://www.energieleverancies.nl) [www.energieprijzen.nl](http://www.energieprijzen.nl) [www.energievergelijken.nl](http://www.energievergelijken.nl).

- 3.34 La normativa vigente non prevede una competenza specifica in capo a DTe<sup>22</sup>, tuttavia, al fine di garantire la trasparenza delle informazioni ai consumatori, il Regolatore provvede ad un controllo annuale sulla completezza, accuratezza, trasparenza e indipendenza del servizio. Il controllo sulla completezza prevede, in particolare, che siano presenti offerte di tutti i venditori. Il risultato del controllo annuale svolto nel 2007 ha evidenziato che quattro motori di calcolo presentano garanzie di affidabilità per i consumatori. I servizi di comparazione dei prezzi olandesi sono finanziati dai venditori che vi aderiscono, siglando appositi contratti con il gestore del servizio, e tramite la vendita di spazi pubblicitari. In particolare, i venditori versano commissioni in caso di contratti stipulati direttamente tramite il servizio di comparazione.
- 3.35 Mentre i venditori aderenti comunicano i propri prezzi e li aggiornano, il gestore del servizio provvede all'inserimento delle tariffe per l'uso delle reti e le imposte.
- 3.36 Il funzionamento dei servizi di comparazione disponibili nei Paesi Bassi prevede, di norma, che il cliente inserisca nell'apposita maschera il codice postale e il proprio consumo, eventualmente suddiviso in fasce orarie. Il motore di calcolo genera una lista di offerte dei diversi venditori, presentando per ciascuna offerta la spesa annua ed altre informazioni sull'offerta (la tipologia di indicizzazione, se l'energia fornita è "verde" o "grigia") e sul contratto (la durata, il preavviso per l'esercizio del diritto di recesso). I dettagli sull'offerta (i vari corrispettivi previsti ed eventualmente le clausole contrattuali) e sul del venditore (i contatti, la tipologia di servizi offerti ecc.) sono visualizzati tramite apposite finestre. Per alcuni venditori il sito di comparazione consente di inoltrare direttamente la richiesta di contratto.
- 3.37 Oltre all'informazione circa la spesa annua, alcuni servizi rendono disponibili suggerimenti ed elaborazioni in tema di uso razionale dell'energia, nonché la possibilità di accedere ad un forum di consumatori in cui vengono scambiate opinioni sui venditori e sulle offerte.
- 3.38 In base ad una ricerca di Dte, risulta che, dall'apertura del mercato, avvenuta il 1° luglio 2004, il 52% dei consumatori che ha cambiato fornitore si è avvalso di un servizio di comparazione delle offerte.

#### *Regno Unito*

- 3.39 Nel Regno Unito i servizi di comparazione delle offerte hanno avuto un'evoluzione notevole sin dal 1997, quando è stato avviato il primo servizio web di comparazione delle offerte<sup>23</sup>. Nel gennaio 2001, per iniziativa di Ofgem, sono avvenute le prime adesioni al Confidence Code, un codice ad adesione volontaria che fissa i requisiti di affidabilità dei servizi di comparazione delle offerte. La materia è stata ritenuta di grande importanza dal Regolatore inglese, in quanto la possibilità di comparare i prezzi delle differenti offerte viene ritenuta uno dei fattori che incoraggiano il cliente a cambiare fornitore.

---

<sup>22</sup> L'Office of Energy Regulation nei Paesi Bassi fa parte dell'Autorità Garante della concorrenza <http://www.dte.nl/engels/home/index.asp>. Per la tutela dei consumatori è stato istituito un apposito sportello in cooperazione tra le tre Autorità che regolano i mercati [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl).

<sup>23</sup> L'attività del Regolatore inglese per promuovere la confrontabilità dei prezzi è in parte descritta nel documento *Making gas and electricity price comparisons easier, March 2001*, reperibile nel sito internet [www.ofgem.gov.uk](http://www.ofgem.gov.uk).

- 3.40 Alla fine del 2001 Energywatch<sup>24</sup> (l'organismo che, nel Regno Unito, svolge funzioni di tutela dei consumatori elettrici e gas) ha assunto la supervisione sul Confidence Code. Energywatch, oltre alle numerose iniziative in tema di comparazione delle offerte, ha anche un proprio motore di calcolo.
- 3.41 Come si è accennato, il Confidence Code, fissa i requisiti minimi dei servizi di comparazione dei prezzi di energia elettrica e gas per i clienti domestici. I requisiti riguardano:
- a) *l'indipendenza dai venditori*: il gestore deve avere un proprio sito web e gestire in proprio il data-base e il calcolatore. Pur ricevendo delle commissioni da parte dei venditori, il gestore del servizio di comparazione non deve esserne influenzato e deve rendere noto quali sono i venditori da cui riceve contributi; non è consentito fare "pubblicità" ai venditori;
  - b) *la completezza del servizio*: il calcolo deve essere accurato e i prezzi devono essere sempre aggiornati, indicando la data dell'ultimo aggiornamento; il servizio deve consentire la comparazione di tutte le offerte disponibili, per tutti i venditori titolari di licenza. Il cliente deve poter scegliere diversi metodi di pagamento (vengono indicati almeno quattro metodi). La lista che scaturisce a seguito dell'inserimento dei dati da parte del cliente deve riportare almeno 5 delle offerte più convenienti e nel calcolo devono essere incluse le imposte.
  - c) *il controllo del servizio*: il servizio deve essere sottoposto annualmente ad un audit da parte di un soggetto indicato da Energywatch e deve essere dotato di una procedura per la risposta ai reclami dei clienti, comunicando un recapito per l'inoltro dei reclami, la risposta deve essere garantita entro sette giorni e deve esserne inviata in copia ad Energywatch.
- 3.42 Il Confidence Code fissa anche alcune criteri specifici per il calcolo della spesa e del risparmio, indicando quali sconti devono essere considerati e di quali, invece, non deve essere tenuto conto (sostanzialmente gli sconti condizionati o gli sconti relativi ad altri servizi).
- 3.43 I requisiti di cui al paragrafo 3.41 vengono ulteriormente declinati, nella "Energywatch Confidence Code Guidance". In particolare, per le offerte di energia verde, sono state emanate da Ofgem delle Linee Guida ed Energywatch pubblica una serie di informazioni per supportare il cliente nella scelta e nella comprensione di tale tipologia di offerte.
- 3.44 I motori di calcolo elencati nel sito di Energywatch, che hanno aderito al Confidence Code e che pertanto sono riconosciuti come affidabili, sono 12, oltre al motore di calcolo di Energywatch stessa. Nella homepage di ciascuno viene riportato il logo di Energywatch e la segnalazione che il servizio è conforme ai requisiti del Confidence Code. Il servizio è di norma fornito per comparazioni relative alla fornitura di energia elettrica, di gas, o per la fornitura congiunta.
- 3.45 I servizi di comparazione on line richiedono al cliente domestico l'inserimento di alcuni dati, principalmente il codice postale, il consumo annuale o la spesa annua sostenuta per l'energia elettrica e/o il gas, il fornitore attuale, le modalità di pagamento prescelte. Alcuni servizi consentono di scegliere i criteri con cui si vogliono ordinare i risultati, che possono fare riferimento non solo al prezzo più conveniente, ma, ad esempio, alla possibilità di ricevere un'unica bolletta, alla possibilità di avere vantaggi o sconti aggiuntivi. In alcuni motori l'inserimento è

---

<sup>24</sup> [http://www.energywatch.org.uk/help\\_and\\_advice/saving\\_money/index.asp](http://www.energywatch.org.uk/help_and_advice/saving_money/index.asp).

semplificato: oltre al post-code è sufficiente inserire la media dei propri consumi. La maggior parte dei servizi consente di effettuare direttamente lo switching.

- 3.46 Dando avvio al calcolo, viene prodotto un elenco delle offerte disponibili, che hanno le caratteristiche scelte dal cliente; viene evidenziata la spesa annua e il risparmio annuo che si ottiene rispetto all'attuale fornitore; di norma è presente un'indicazione del "rating" di ciascun venditore, in termini di reclami ricevuti e di livello di soddisfazione dei clienti, è inoltre possibile accedere a finestre nelle quali sono riportate informazioni più approfondite sull'offerta e sul venditore. Il motore di calcolo di Energywatch prevede la possibilità di scaricare, per ogni postal code, una lista di venditori ed offerte, differenziate per alta, media e bassa utilizzazione.
- 3.47 A supporto di tali iniziative, Energywatch pubblica nel proprio sito internet una ricca gamma di informazioni sulla tipologia di offerte disponibili nel mercato (sia le offerte cosiddette "standard" che le "special offers"), sulle modalità di pagamento, su come valutare un'offerta. Vengono altresì fornite statistiche sui reclami.
- 3.48 Per quanto riguarda i clienti non domestici non è previsto un servizio di comparazione delle offerte, ma vengono forniti suggerimenti su come scegliere il fornitore. Tali suggerimenti sono stati elaborati in collaborazione con le associazioni di categoria e riguardano gli elementi che è necessario conoscere e valutare qualora si richiedano offerte ai venditori.

#### *Altri Paesi*

- 3.49 Per quanto riguarda gli altri Paesi, non sono state reperite informazioni circa l'esistenza di servizi di comparazione delle offerte disponibili ai clienti finali. Soltanto per la Svezia è nota la presenza di un motore di calcolo disponibile nel sito web della Swedish Consumer Agency, a cui i venditori aderiscono su base volontaria. Circa la Spagna, invece, il Regolatore sta attualmente valutando la possibilità di introdurre servizi di comparazione delle offerte, eventualmente avvalendosi del Tarifikalkulator austriaco.

## **4. I servizi di comparazione delle offerte: tipologie e criticità**

- 4.1 Come già accennato e come confermato dalla descrizione dei servizi di comparazione dei prezzi presenti nei diversi Paesi dell'Unione Europea, emerge nettamente la distinzione tra il modello nel quale il servizio è implementato dal dal Regolatore (a), il modello nel quale i servizi privati coesistono con quello gestito dal Regolatore (b) e il modello nel quale l'iniziativa sull'implementazione del servizio è lasciata a soggetti terzi (c). In tutti i casi si riscontra un intervento del Regolatore (salvo l'eccezione della Germania).
- 4.2 Il modello di tipo (a) richiede che i venditori forniscano al Regolatore i dati necessari al funzionamento del servizio e che provvedano costantemente al loro aggiornamento. Ciò implica l'imposizione di obblighi e la previsione di eventuali sanzioni in caso di inottemperanza. Al fine di prevenire potenziali situazioni conflittuali, che non consentano il buon funzionamento degli strumenti di comparazione, è opportuno predisporre opportuni meccanismi che incentivino la collaborazione dei venditori. Tali incentivi sono già implicitamente presenti nei servizi di comparazione, nella misura in cui contribuiscono ad aumentare la

fiducia nel mercato da parte dei consumatori, dovuta alla maggiore trasparenza. Esistono poi ulteriori vantaggi, legati alla maggiori possibilità dei venditori di far conoscere se stessi e le proprie offerte e di conoscere, essi stessi, quali sono le offerte dei concorrenti.

- 4.3 Quando il servizio di comparazione è gestito dal Regolatore, ma coesistono servizi gestiti da soggetti privati, come nei modelli di tipo (b), non sono di norma previsti particolari forme di controllo di affidabilità di tali servizi, salvo che nel Regno Unito.
- 4.4 I modelli di tipo (c) risultano, a loro volta, variegati, in ragione del tipo di controllo a cui il servizio viene sottoposto. I servizi di tipo privato non necessitano di coercizione, essi funzionano grazie all'adesione volontaria dei venditori, che ne valutano autonomamente i vantaggi. Ciò comporta potenzialmente minore completezza e minore fiducia da parte dei clienti finali; laddove non vi sia un controllo da parte del Regolatore, infatti, non vi è piena garanzia circa l'attendibilità delle informazioni fornite e circa la neutralità del servizio, soprattutto quando il servizio viene finanziato, verosimilmente, da parte dei venditori che se ne avvalgono. Tale meccanismo richiede adeguate forme di controllo sui gestori e di comunicazione ai clienti finali.
- 4.5 In tema di forme di controllo sui servizi gestiti da privati, l'esperienza più significativa risulta essere quella del Regno Unito, in cui l'organismo preposto alla tutela dei consumatori accredita i diversi servizi gestiti da privati, sulla base del rispetto di un codice di condotta. I requisiti sanciti nel Confidence Code riguardano sia l'indipendenza del servizio dai venditori, e pertanto l'imparzialità, sia la completezza e l'affidabilità del calcolo. L'adesione al Confidence Code avviene su base volontaria, tuttavia solo i soggetti che si impegnano al suo rispetto sono segnalati da Energywatch come affidabili.

**SR1**

*Si condivide l'individuazione delle caratteristiche dei modelli delineati o si ritiene di poter enucleare ulteriori modelli?*

**SR2**

*Si condividono le criticità individuate per ciascuno dei modelli o si possono identificare criticità aggiuntive? Se sì, quali?*

**SR3**

*In relazione al modello di tipo (a) quali sono le possibili motivazioni dei venditori contrarie all'implementazione di un servizio di comparazione gestito dal Regolatore o da un soggetto delegato?*

**SR4**

*In relazione al modello di tipo (a) si ritiene di poter individuare particolari incentivi con cui può essere incoraggiata la cooperazione da parte dei venditori?*

**SR5**

*In relazione al modello di tipo (c) come può essere garantita l'indipendenza di tali soggetti?*

*Quali sono i requisiti e le garanzie necessarie ad acquisire la fiducia da parte dei clienti finali?*

**SR6**

*In relazione al modello di tipo (c) come può essere garantita la completezza del servizio di comparazione dei prezzi (adesione del maggior numero possibile di venditori)?*

*In relazione al modello di tipo (c) come può essere garantita l'affidabilità del calcolo?*

**SR7**

*In relazione al modello di tipo (c) quali sono le forme di controllo che è necessario implementare?*

*Quale ruolo dovrebbe avere il Regolatore?*

**SR8**

*In relazione al modello di tipo (b) è preferibile che esistano forme di controllo anche sui servizi offerti da servizi privati? Se sì, quali?*

- 4.6 Circa la tipologia di clienti finali, in tutti i Paesi il servizio è rivolto ai clienti domestici; soltanto in alcuni Paesi è rivolto anche ai clienti non domestici, al di sotto di una certa soglia di consumo o di tensione. La non disponibilità del servizio per clienti con consumi elevati è giustificata con l'assenza, per tali clienti, di offerte standardizzate e dalla necessità di tenere conto delle loro specifiche caratteristiche.
- 4.7 Per quanto riguarda la fruibilità da parte dei clienti finali, si osserva che affinché il servizio di comparazione delle offerte sia utilizzato da numerosi clienti, è necessario renderne facili l'accesso, l'utilizzo e la lettura.
- 4.8 Per trarre il massimo beneficio dall'esistenza del servizio, è necessario che questo sia adeguatamente pubblicizzato e di facile accesso. In base alle esperienze straniere esaminate, i servizi di comparazione delle offerte sono resi disponibili via internet, direttamente nel sito del Regolatore o ad indirizzi web autonomi (eventualmente con un link dal sito del Regolatore). In alcuni casi, per i clienti che non hanno accesso ad internet, vengono attivati numeri telefonici gratuiti, con la possibilità di ottenere il risultato della comparazione telefonicamente o tramite messaggio di posta elettronica. Anche se il numero di clienti finali che hanno familiarità con l'utilizzo di internet è elevato, si rileva che il servizio deve comunque essere garantito, con strumenti appositi, per tutti i clienti finali. Tuttavia anche impiegando operatori con adeguata formazione, la comunicazione soltanto telefonica del risultato di una comparazione potrebbe non essere agevole.
- 4.9 L'utilizzo in maniera agevole del motore di calcolo presuppone un'interfaccia user-friendly e che al cliente sia richiesto di inserire pochi dati, facilmente reperibili (ad esempio tramite la bolletta). Di contro, tuttavia, se il cliente è in grado di inserire più dati e/o preferenze, tanto più il risultato dell'elaborazione sarà completo e dettagliato.
- 4.10 Il risultato della comparazione viene solitamente presentato con diversi livelli di approfondimento: un primo livello con alcuni dati essenziali, di immediata percezione, che viene poi sviluppato, tramite pop-up, link e finestre, permettendo al cliente di ottenere diversi gradi di informazione, nonché il collegamento al sito web del venditore. A tale proposito si osserva che sia un'eccessiva

semplificazione, sia un eccesso di informazioni potrebbero non favorire l'utilizzo e la leggibilità da parte dei clienti finali.

- 4.11 Infine, è necessario che il cliente sia reso consapevole, con modalità adeguate, che il servizio, per quanto affidabile, presenta necessariamente dei limiti legati, ad esempio, all'indicizzazione dei prezzi (la spesa calcolata oggi potrebbe variare nel periodo successivo), alla correttezza, completezza e tempestività dell'inserimento dei dati da parte dei venditori, alla correttezza dei dati inseriti dal cliente stesso, al fatto che, inevitabilmente, taluni calcoli presuppongono delle stime. Il rischio di messaggi distorsivi è tanto più elevato quanto più vi è complessità del sistema tariffario e quanto più sono diffuse forme di indicizzazione dei prezzi con frequenti adeguamenti dei valori.
- 4.12 Nei siti internet dove è presente un motore di calcolo sono disponibili, di norma, informazioni più generali sui mercati elettrico e gas. Alcuni servizi offrono funzionalità evolute, quali l'effettuazione di elaborazioni complesse, suggerimenti ed analisi in tema di risparmio energetico, la possibilità di inoltrare direttamente la richiesta di contratto al venditore prescelto.

#### **SR9**

*Quali difficoltà possono essere riscontrate per l'implementazione di servizi di comparazione rivolti anche ai clienti non domestici?*

#### **SR10**

*Quali sono i dati fondamentali che il cliente deve inserire nel motore di calcolo al fine di ottenere una comparazione completa ed attendibile?*

#### **SR11**

*Quali sono i requisiti del servizio che possono agevolare la fruibilità da parte dei clienti finali ?*

#### **SR12**

*Quali sono le principali informazioni che il cliente deve ricevere tramite il servizio di comparazione e con quale livello di approfondimento?*

#### **SR13**

*Con quali modalità il cliente finale deve essere avvisato circa i limiti del servizio o i possibili errori?*

## **5. Contesto italiano ed eventuale implementazione di servizi di comparazione delle offerte**

- 5.1 Le direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE hanno imposto il completamento dei processi di liberalizzazione dei mercati della vendita dell'energia elettrica e del gas. Nel dettare disposizioni volte alla creazione di un mercato europeo dell'energia la normativa comunitaria ha posto tra i suoi obiettivi la possibilità, per i clienti, di poter scegliere liberamente il proprio fornitore riconoscendo alle Autorità di regolamentazione nazionali il compito "di assicurare la non discriminazione, l'effettiva concorrenza e l'efficace funzionamento del mercato [...]" (art. 23, comma 1 della direttiva 2003/54/CE e articolo 25, comma 1 della direttiva 2003/55/CE).

- 5.2 In base all'articolo 3 delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE, "Gli Stati membri adottano le misure adeguate per tutelare i clienti finali", "Garantiscono un elevato livello di protezione dei consumatori", "Provvedono affinché i clienti idonei possano effettivamente cambiare fornitore" e garantiscono che i clienti civili, ed eventualmente le piccole imprese, ricevano informazioni trasparenti sui prezzi e sulle tariffe vigenti.
- 5.3 L'apertura dei mercati ha comportato e comporta per i consumatori l'opportunità di operare una scelta fra una gamma di offerte diverse. Al fine di agevolare il processo di scelta da parte dei clienti finali, l'Autorità ha adottato alcune misure volte a favorire la correttezza e la trasparenza nella fase di promozione delle offerte nel mercato della vendita al dettaglio. Con deliberazione 22 luglio 2004, n. 126/04 (di seguito: deliberazione n. 126/04) è stato approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali e con deliberazione 30 maggio 2006, n. 105/06 (di seguito: deliberazione n. 105/06) il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali. Detti codici fissano, tra l'altro, le regole di correttezza da osservare nella promozione delle offerte commerciali e indicano le informazioni minime relative alle condizioni economiche e contrattuali di un'offerta commerciale che devono essere rese note ai clienti idonei finali prima della conclusione del contratto. Per quanto riguarda le condizioni economiche, entrambi i codici di condotta fissano i criteri di comunicazione dei prezzi di fornitura del servizio e i criteri di comunicazione della spesa complessiva.
- 5.4 Nel settore elettrico sono stati fatti alcuni ulteriori passi avanti, prevedendo, per i clienti domestici e per i non domestici alimentati in bassa tensione, che le condizioni economiche di fornitura del servizio debbano essere rappresentate in maniera uniforme, tramite una scheda di riepilogo dei corrispettivi (deliberazione 19 maggio 2007 n. 110/07). Per i clienti non domestici la scheda riepiloga i corrispettivi previsti dal contratto, mentre per i clienti non domestici viene fornita indicazione della spesa annua per livelli prestabiliti di consumo e di potenza, confrontandola con la spesa annua determinata in base alle condizioni economiche definite dall'Autorità (le condizioni economiche di maggior tutela). Tale strumento, sia pure di ausilio al cliente finale, presenta alcuni limiti e non appare, soprattutto per quanto riguarda i clienti non domestici, sufficiente a rendere possibile un effettivo confronto tra le offerte.
- 5.5 Con deliberazione n. 105/06, di approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica, l'Autorità ha istituito un gruppo di lavoro finalizzato, oltre che alla definizione della scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui si è detto, all'individuazione di ulteriori misure per la confrontabilità dei prezzi da avviare e disciplinare con successivo provvedimento del Direttore Generale dell'Autorità. Il Gruppo di lavoro è stato avviato con determinazione del Direttore Generale dell'Autorità n. 26/06 coinvolgendo le associazioni dei clienti finali e degli operatori. La prima fase della sua attività è stata finalizzata alla discussione di proposte per la definizione della scheda di riepilogo dei corrispettivi relativi all'offerta di cui alla deliberazione n. 110/07. L'attività del Gruppo di Lavoro proseguirà per l'individuazione di strumenti di comparazione delle offerte.
- 5.6 In seguito alla chiusura dell'istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali avviata con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 28 ottobre 2005, n. 225/05 e all'acquisizione del relativo rapporto di sintesi, l'Autorità ha

avviato procedimenti per la formazione di provvedimenti aventi ad oggetto, tra l'altro, modifiche e integrazioni della deliberazione n. 126/04, recante Approvazione del codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali. Alcune proposte di modifica della regolazione vigente, in particolare per quanto riguarda la trasparenza e l'informazione ai clienti e l'attività pre-contrattuale, sono state formulate nel Documento per la consultazione diffuso in data 29 marzo 2007. Per quanto riguarda il tema della confrontabilità dei prezzi, nel documento si rimanda ad ulteriori consultazioni.

- 5.7 Sono numerose le richieste, che provengono dalle associazioni dei clienti finali, di poter disporre di strumenti più completi ed efficaci per la comparazione delle offerte sia di energia elettrica che di gas.
- 5.8 Si osserva che nel settore della telefonia l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha emanato, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7<sup>25</sup>, un provvedimento<sup>26</sup> che impone agli operatori della telefonia, fissa e mobile, di formulare condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Al fine di consentire ai clienti la comparazione tra le offerte sono state definiti dei prospetti informativi, secondo uno schema uniforme allegato al medesimo provvedimento.
- 5.9 Per quanto riguarda il settore della telefonia sono inoltre disponibili ai clienti finali che navigano in internet numerosi servizi di comparazione dei prezzi, offerti dalle Associazioni dei consumatori o da altri soggetti. Si osserva che nel settore della telefonia è presente un numero inferiore di operatori, tuttavia la gamma dei piani tariffari disponibili e la loro varietà è elevatissima. Per tali servizi non risultano essere previste particolari forme di regolamentazione.
- 5.10 Per quanto riguarda l'energia elettrica e il gas, l'unico servizio di questo tipo attualmente disponibile risulta essere quello presente nel sito web di Altroconsumo. Il motore di calcolo delle offerte di energia elettrica era già utilizzato, prima della liberalizzazione, per il confronto delle opzioni tariffarie ulteriori domestiche con le tariffe regolate. Esso oggi presenta la medesima struttura e rende possibile il confronto tra le offerte di mercato dei venditori di energia elettrica. Le informazioni necessarie all'effettuazione del calcolo (struttura del prezzo e valori dei corrispettivi unitari), sono fornite dai venditori su base totalmente volontaria; non è pertanto possibile assicurare la completezza, dal punto di vista delle offerte effettivamente disponibili sul mercato.
- 5.11 Il cliente inserisce il comune ove è ubicata l'utenza, la potenza impegnata, il consumo annuo eventualmente suddiviso in fasce orarie e la tipologia di utenza (domestico residente/non residente). La tabella risultante dall'elaborazione mostra un elenco di offerte dei diversi venditori, con la relativa spesa annuale, confrontandola con le condizioni di riferimento dell'Autorità, in termini di risparmio. Viene anche riportata una breve descrizione dell'offerta, che ne mette

---

<sup>25</sup> Convertito in legge con legge 2 aprile 2007, n. 40, recante Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli. Il Decreto prevede alcune misure per garantire ai consumatori un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi costi del servizio, nonché di facilitare il confronto tra le offerte presenti sul mercato, relativamente anche ad altri settori (carburanti, tariffe aeree, autoscuole).

<sup>26</sup> delibera n. 96/07/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, n. 53 del 5 marzo 2007 e nel sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

in evidenza alcune caratteristiche (la tipologia di sconti, se si tratta di una “tariffa verde”, ecc.).

- 5.12 Per quanto riguarda le offerte gas, il sito di Altroconsumo propone un servizio di calcolo della spesa realizzato nell’ambito di un programma della Regione Lombardia e con il sostegno del Ministero dello Sviluppo Economico. Per questo il servizio riguarda, al momento, la sola Regione Lombardia. In questo caso, oltre al consumo annuo e all’utilizzo del gas, il cliente deve inserire anche i coefficienti M e PCS che trova in bolletta.

**SR14**

*Quali sono i possibili benefici e quali i potenziali effetti negativi dell’implementazione di servizi di comparazione dei prezzi per l’energia elettrica e per il gas?*

**SR15**

*Quali sono i requisiti di contesto necessari all’implementazione di servizi di comparazione delle offerte?*

*Quali sono le principali criticità da superare e le esigenze da tenere in considerazione?*

**SR16**

*Quali sono le fasi necessarie all’implementazione di servizi di comparazione delle offerte?*

*Quali sono le possibili forme di collaborazione tra i soggetti per l’introduzione di tali strumenti?*

**SR17**

*Esistono, nell’esperienza italiana, servizi di comparazione delle offerte di energia elettrica e gas messi a disposizione da soggetti privati o Associazioni?*

*Se sì, si prega di fornirne i riferimenti e descriverne il funzionamento.*

**SR18**

*Esistono, nell’esperienza italiana, servizi di comparazione delle offerte relativi ad altri servizi che potrebbero essere adattati al settore gas ed elettrico?*