

Osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A. al Documento per la Consultazione 148/2021/R/com

“Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0”

San Donato Milanese, 14 maggio 2021

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A. (di seguito EGL) al Documento per la Consultazione 148/2021/R/com “*Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0*” (di seguito: DCO).

Osservazioni generali

In linea di principio siamo favorevoli ad avviare i lavori di revisione della Bolletta 2.0 per adeguarla al nuovo contesto normativo e regolatorio, nonché alla luce dell’esperienza degli ultimi anni sullo strumento regolatorio in oggetto.

Tuttavia, evidenziamo in linea generale diverse perplessità su alcuni aspetti:

- 1) Ogni contenitore regolatorio ha sue finalità prioritarie che devono prevalere al fine di non generare un *information overload* per il cliente finale che invece, con riferimento specifico alla fatturazione, ricerca in prima istanza informazioni semplici e trasparenti corrispondenti a quanto sottoscritto e consumato.
- 2) La revisione di un documento come la bolletta porta con sé un processo di adeguamento tecnico che comporta tempi e costi di realizzazione per ogni modifica. Avere un quadro chiaro e completo delle modifiche e delle tempistiche previste permette di programmare per tempo tali adeguamenti e di ottimizzare il costo per gli operatori. Ripetuti e parziali adeguamenti come quelli prospettati dal documento risultano antieconomici per gli operatori con conseguenza di un aggravio in seconda istanza anche dei prezzi proposti sul mercato. Inoltre, avere un quadro organico e deciso in modo programmato e contestuale, permette più facilmente di valutare le diverse proposte avanzate, nell’ottico di un risultato finale che porti a informazioni chiare e complementari ed evita il rischio di ridondanze e dati contraddittori o non utili al cliente.

Sulla base di tali premesse, molti dei punti specifici messi in consultazione vedono la nostro parere negativo allo stato attuale, ma potrebbero essere reconsiderati alla luce di una proposta più articolata e completa in nel quadro di un eventuale percorso concertativo da attuarsi per realizzare una riforma organica della Bolletta 2.0.

Q1. Si considerano correttamente individuati gli obiettivi della prima rivisitazione della regolazione della Bolletta 2.0?

Concordiamo con le finalità indicate dall’Autorità con riferimento ai principi di trasparenza, coerenza e completezza dei vari strumenti regolatori messi a disposizione del cliente. Purtuttavia, evidenziamo che ogni

contenitore regolatorio ha sue funzioni prioritarie e che a volte un eccesso di informazioni ripetute (ma che necessariamente sono rielaborate e aggiornate e di livello di completa comprensione complesso), può al contrario generare più confusione e maggiore disinformazione a un non addetto ai lavori. Ogni contenitore regolatorio è strumento utile al cliente se e quanto trasmette informazioni precise, chiare e limitate, sulla base della finalità dello strumento stesso.

La bolletta è in primo luogo un documento contabile che calcola la spesa del consumatore sulla base del contratto sottoscritto e dei consumi di sua competenza.

Per tale ragione non condividiamo l'obiettivo 4 (confrontabilità) per la bolletta, in quanto a nostro parere tale obiettivo è necessario e assolto in sede di informazione precontrattuale, in particolare con la scheda sintetica attualmente in fase di implementazione come da dettato regolatorio e con la consultazione del Portale Offerte.

Q2. Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo alla soppressione sin dal 1° luglio 2021 delle informazioni relative al costo medio unitario attualmente riportate nella bolletta sintetica?

Concordiamo con la soppressione dell'indicazione del costo medio unitario in quanto strumento su cui avevamo avanzato perplessità fin dalla sua introduzione e che, a fronte dell'esperienza di rapporto di customer care con i clienti in questi anni, ha spesso fatto emergere richieste di chiarimenti da parte dei consumatori che avevano difficoltà a comprenderne il significato trattandosi di un elemento non previsto in contratto e non di immediata comprensione con riferimento alle singole voci di spesa contabilizzate nella fattura.

Trattandosi però di una modifica che comporta comunque un adeguamento di processo, chiediamo che in prima applicazione in tempi così brevi, la sua soppressione sia una possibilità e non un obbligo per i venditori, che potranno quindi eliminarlo già a partire dal 1° luglio 2021 oppure successivamente, in base al proprio piano di interventi sui sistemi di fatturazione.

Q3. Si condivide l'orientamento di prevedere l'indicazione all'interno della bolletta sintetica del codice identificativo dell'offerta?

Q4. Si ritiene adeguato che il codice offerta sia inserito in bolletta solo per le offerte scelte dal cliente finale successivamente al 1° luglio 2021?

Tale proposta solleva perplessità in quanto non si comprende l'utilità di utilizzo di tale codice nel tempo da parte del cliente in quanto lo stesso è in possesso dei documenti contrattuali sottoscritto dove sono indicati

tutti i corrispettivi e più in generale le condizioni economiche previsti, mentre il codice offerta non è detto che risulti ancora presente nel portale offerte se non nei primissimi mesi di adesione, pertanto non si comprende l'utilità per il cliente che, al contrario, potrebbe essere confuso dal possesso di un dato poi non utilizzabile. Inoltre, in fase successiva, a seguito di rinnovo, il codice offerta non troverebbe riscontro nel portale offerte. La proposta non sarebbe peraltro attuabile per i clienti che sottoscrivono offerte non generalizzate e quindi non presenti nel portale offerte.

Inoltre, l'implementazione a sistema sarebbe più complessa e pertanto la tempistica proposta troppo ravvicinata.

Q5. Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo all'indicazione del consumo annuo aggiornato in bolletta? Si ritiene congruo il termine stabilito del 31 dicembre 2021 per la relativa implementazione?

Q6. Si ritiene preferibile utilizzare altre modalità per l'indicazione del consumo annuo non aggiornato rispetto a quelle illustrate nel presente documento per la consultazione? Se sì esplicitare le proposte.

Siamo favorevoli all'inserimento del consumo annuo aggiornato in presenza di letture rilevate effettive/autoletture utili a tal scopo, così come descritto al punto 2.17.

Lo strumento diventa più problematico nella versione proposta nel DCO nel caso in cui le letture effettive non siano disponibili, in particolare nel caso del gas naturale, in quanto l'utilizzo del dato CAPDR previsto da TISG potrebbe provocare una errata percezione del dato da parte del cliente, non esperto dei processi previsti dalla regolazione. Infatti, il cliente farebbe fatica a comprendere la differenza tra i consumi fatturati e quelli indicati in un consumo annuo non aggiornato che fa riferimento a un periodo di fatturazione diverso dagli ultimi 12 mesi (nel caso dell'elettrico) o un dato per definizione più datato e quindi non aggiornato come il CAPDR (nel caso del gas). Ricordiamo che per il cliente la bolletta è in primo luogo lo strumento che gli permette di verificare quali consumi gli vengono fatturati.

Invece, consideriamo auspicabile che nel caso di mancanza di dati aggiornati che permetta la coincidenza tra consumo annuo aggiornato a consumo fatturato, si comunichi al cliente in modo evidenziato che i dati sul consumo annuo aggiornato non sono presenti PER MANCANZA DI LETTURE/AUTOLETTURE invitandolo a contattare l'operatore per comunicare autolettura. In questo caso al cliente potrebbe essere fornito in alternativa il "consumo annuo fatturato" che si riferisce agli ultimi dodici mesi dalla data di fine competenza della bolletta in emissione, utilizzando i dati effettivi eventualmente in possesso del venditore in quel periodo, integrati con i dati stimati da parte dello stesso per il periodo rimanente non coperto da letture.

Q7. Si ritengono opportune ulteriori considerazioni in merito alla comunicazione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo del contratto? Si condivide l'orientamento dell'Autorità in ordine alla comunicazione degli indicatori sintetici in bolletta?

Q8. Si condividono le valutazioni dell'Autorità in ordine alle soluzioni per il perseguimento dell'obiettivo della confrontabilità anche per lo strumento informativo "bolletta sintetica"?

Esprimiamo preferenza per l'opzione 2, in quanto siamo contrari all'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo per diverse ragioni:

- 1) Non condividiamo l'obiettivo di rendere la bolletta uno strumento di confrontabilità delle offerte: la bolletta ha altre importanti finalità e deve rimanere concentrata su queste (in primis far capire al cliente che cosa deve pagare sulla base dei propri consumi, dell'offerta sottoscritta e della normativa di settore);
- 2) Gli impatti di sviluppo da un punto di vista tecnico sarebbero molto onerosi;
- 3) Tali indicatori creerebbero confusione nel cliente perché i dati non coinciderebbero con quelli comunicati in sede di adesione per via di variazione dei parametri da cui derivano e che non sono dipendenti dalla società di vendita, ma che come tali con ogni probabilità verrebbero percepiti dal cliente.
- 4) gli indicatori sintetici non sono applicabili per alcune tipologie di offerta, come evidenziato anche nel DCO.
- 5) La bolletta sintetica risulterebbe "sovraccarica" di informazioni, in antitesi con la finalità di essenzialità e semplicità delle informazioni ivi riportate.

I prezzi unitari corrispondenti a quanto il cliente ha sottoscritto sono riportati nella bolletta di dettaglio (strumento principe con riferimento a trasparenza e completezza delle informazioni) ed è in quella sede che il cliente che voglia operare eventuali sommatorie può trovare tutti gli elementi, con la giusta distinzione tra gli importi definiti dal venditore e quelli definiti dalla regolazione.

Q9. Si condivide la valutazione dell'Autorità concernente la maturità digitale e la garanzia dell'effettiva idoneità per assolvere agli obblighi derivanti dalla Bolletta 2.0 delle modalità di messa a disposizione della bolletta?

Le valutazioni espresse nel DCO a nostro parere sono in conflitto con l'attuale evoluzione tecnologica in corso e richiesta ai cittadini, che anche per pratiche dovute con la Pubblica Amministrazione sono sempre più spesso tenuti a saper gestire strumenti quali lo SPID. Pertanto, non concordiamo con le proposte di verifica della maturità digitale dei clienti a carico dei venditori.

Q10. L'introduzione del dato di spesa sostenuta annua aggiornata in ciascuna bolletta può essere considerata una misura di effettiva agevolazione alla dotazione informativa a favore del cliente finale, cogliendo l'obiettivo di confrontabilità anche per lo strumento informativo della bolletta? Si ritiene, invece, che il dato di spesa annua potrebbe indurre il cliente a una valutazione erronea rispetto al suo contratto?

Q11. Si ritiene che vi siano altre informazioni che sarebbe utile introdurre in bolletta senza appesantirne il contenuto assicurando sempre chiarezza e semplicità di esposizione?

La attuale bolletta risulta già articolata (e a volte complessa per alcuni clienti), pertanto prima di valutare l'inserimento di ulteriori elementi, sarebbe auspicabile una revisione generale degli elementi attualmente presenti in ottica di razionalizzazione e solo in tale ambito valutare l'inserimento di altre informazioni aggiuntive o, meglio, alternative a quelle attuali.

Q12. Si ritiene opportuna l'introduzione della nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite nel contratto di vendita?

Q13. Quali dovrebbero essere le denominazioni delle voci di spesa da utilizzare nella bolletta sintetica?

Q14. Si ritiene opportuno rideterminare la ripartizione dei corrispettivi unitari nelle voci di spesa? Quali corrispettivi si intende inserire in voci di spesa diverse rispetto a quanto attualmente previsto?

Q15. Si ritiene condivisibile suddividere la voce "altre partite" e la voce "ricalcoli" in base alla natura della singola voce di spesa?

Come già detto in premessa, proposte di questo tipo sarebbero più facilmente valutabili in un ambito di revisione generale della bolletta, concertata con gli operatori in cui le diverse modifiche siano considerate congiuntamente per non rischiare interventi continui (che comportano costi di implementazione alti), e scelte non coerenti tra loro.

Crediamo che in ottica di liberalizzazione, sia utile una rivalutazione delle voci di spesa, ma evidenziamo che debba essere mantenuta una certa flessibilità nella strutturazione delle voci per garantire la necessaria coerenza fra il contratto di fornitura sottoscritto dal cliente e la bolletta, anche alla luce delle diverse e innovative formule contrattuali che possono presentarsi sul mercato (ad esempio nel caso delle offerte con prezzo *all inclusive* la suddivisione in bolletta fra voci di spesa attribuite al venditore e voci c.d. "passanti" risulta artificiosa e non riflette l'essenza del prezzo *all inclusive* che, per definizione, elimina il concetto di costo "passante").