

## **DCO 148/2021/R/eel “Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0”**

### **Premessa**

Con il **DCO 148/2021/R/eel “Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0”** l’Autorità illustra i propri orientamenti in merito all’introduzione di alcuni aggiornamenti ed interventi di modifica della regolazione relativa alla Bolletta 2.0, al fine di assicurare al cliente finale una maggior trasparenza delle informazioni contenute e fornire elementi utili per garantire una maggior confrontabilità dell’offerta.

In linea generale, **A2A condivide l’intento dell’Autorità di garantire al cliente finale**, attraverso la bolletta, **un maggior grado trasparenza** in quanto questa, dopo l’attività di contrattualizzazione, rappresenta il principale strumento di comunicazione tra venditore e cliente. Per tale motivo risulta fondamentale evidenziare la necessità che gli interventi che saranno adottati mirino principalmente a garantire una maggior comprensione da parte dei clienti di tutte le voci fatturate e delle informazioni contenute nel documento. Dalle interlocuzioni con i clienti, emerge infatti la difficoltà per alcuni di questi di comprendere la finalità delle voci fatturate (a titolo esemplificativo la dicitura “Spesa per il trasposto e la gestione del contatore” risulta di difficile comprensione) e di alcuni elementi contenuti in bolletta.

Ciò premesso, **A2A non concorda con l’orientamento dell’Autorità di affidare alla bolletta un ruolo nella confrontabilità delle offerte**. Si ritiene infatti che la maggior parte delle modifiche e integrazioni proposte non solo non consentirebbero di raggiungere tale obiettivo, ma rischierebbero di ingenerare una maggiore confusione in capo ai clienti e di conseguenza un incremento dei reclami a cui l’operatore dovrebbe far fronte, in quanto le informazioni che verrebbero riportate in bolletta potrebbero non risultare direttamente riconducibili a quanto indicato nel contratto sottoscritto dal cliente. Tale criticità si ripercuoterebbe inevitabilmente sull’intero mercato in quanto i clienti potrebbero percepire il settore come poco trasparente e di difficile comprensione.

**A2A ritiene che il ruolo principale della bolletta debba essere quello di rendicontare i consumi di energia del cliente, garantendo la maggiore chiarezza possibile e la riscontrabilità di quanto sottoscritto dal cliente nel contratto**. Si ritiene pertanto che la confrontabilità delle offerte sia adeguatamente garantita attraverso altri canali già oggi disponibili, come per esempio il Portale Offerte, la Scheda Sintetica e la Scheda di Confrontabilità.

**Un ulteriore elemento di criticità è rappresentato dalle tempistiche implementative**, in quanto la proposta di intervenire sulla bolletta in diversi step, alcuni in vigore già dal 1 luglio 2021 e altri dal 1 gennaio 2022, espone l’operatore a dover sostenere un onere eccessivo, sia dal punto di vista operativo e gestionale, sia economico. **Si fa infatti presente che ogni intervento sui sistemi di fatturazione**, anche di piccola portata, **richiede l’ingaggio di professionisti dei sistemi informativi**, spesso esterni all’azienda, **con costi fissi elevati**. A2A auspica pertanto che l’Autorità adotti un intervento organico, che introduca tutte le modifiche regolatorie necessarie entro un termine sufficientemente ampio, al fine di permettere agli operatori di minimizzare tali costi e offrire ai clienti una nuova bolletta che incorpori interventi in grado di apportare un concreto valore aggiunto, anche sotto il profilo della semplificazione dei contenuti e delle informazioni veicolate.

**Per raggiungere tali obiettivi A2A evidenzia all’Autorità la necessità che venga istituito un apposito Tavolo di lavoro sulla bolletta 2.0**, volto a un confronto aperto con gli operatori in merito alle criticità rappresentate dall’attuale struttura in modo da definire interventi che mirino quanto più possibile a incrementare il livello di trasparenza e semplificazione dei contenuti.

Per tali considerazioni, nonché per evitare sovrapposizioni con le implementazioni già in corso su altre tematiche regolatorie, **A2A ritiene auspicabile rinviare al 2022 l’approvazione del provvedimento finale in materia.**

Con l’occasione si ritiene infine opportuno evidenziare, come già segnalato in precedenza<sup>1</sup>, la necessità che venga previsto nel Glossario che l’unità di misura per le letture possa essere esposta in bolletta, a discrezione del venditore, indicando il simbolo m<sup>3</sup> o mc. Tale previsione si rende necessaria a valle di una contestazione ricevuta da A2A Energia S.p.A. da parte della Camera di Commercio di Milano, la quale ha contestato la non corretta ottemperanza alle disposizioni del DPR n. 802 del 12/8/1982, che prevedono che l’unità di misura delle letture sia espressa in m<sup>3</sup>.

## **RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE**

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

Come espresso in premessa, A2A condivide l’intento dell’Autorità di incrementare il grado di trasparenza e di efficacia della bolletta sintetica, in quanto auspica che tale intervento possa sensibilmente ridurre il numero di reclami ricevuti afferenti alla difficoltà da parte del cliente finale di comprendere completamente alcuni elementi riportati nel documento.

In merito al nuovo ruolo di confrontabilità che si vuole attribuire alla bolletta, A2A ritiene che tale aspetto possa essere contrario alla semplificazione che sarebbe invece necessaria per permettere ai clienti di comprendere l’effettivo contenuto della bolletta e verificare se quanto fatturato dal venditore sia corrispondente all’applicazione ai consumi delle condizioni economiche sottoscritte.

Si ribadisce inoltre la necessità che, indipendentemente dalle novità normative che l’Autorità intende introdurre, sia definito un intervento organico che permetta agli operatori di strutturare adeguatamente gli interventi necessari, al fine di minimizzare per quanto possibile i costi implementativi.

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

A2A condivide la proposta di soppressione del dato sul costo medio unitario, in quanto, come anche indicato dalla stessa Autorità al punto 2.3 del documento, non rappresenta un elemento utile per il

---

<sup>1</sup> Ci si riferisce alla comunicazione di A2A Energia del 25/11/2020 (Prot. ARERA 38900-2020) avente ad oggetto “ISTANZA INTERPRETATIVA - UNITÀ DI MISURA CONSUMI GAS IN BOLLETTA” e alle successive comunicazioni intercorse.

cliente per confrontare le differenti offerte presenti sul mercato, come osservato anche in occasione della consultazione effettuata in merito all'introduzione della disciplina Bolletta 2.0.

In merito alle tempistiche di implementazione, come già evidenziato in premessa, si segnala la necessità che tale intervento venga previsto all'interno di una revisione organica del documento di fatturazione in quanto tale modifica richiede comunque un aggiornamento dei sistemi operativi degli operatori.

***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 all'1 luglio 2021?***

A2A non condivide la proposta di inserire nella bolletta sintetica il codice identificativo, in quanto ritiene che tale informazione, a differenza di quanto auspicato dalla stessa Autorità al punto 2.14, non permetta al cliente di confrontare la propria offerta con altre presenti nel Portale Offerte, perché ad oggi il Portale Offerte non dispone di uno storico che consenta la verifica delle condizioni economiche sottoscritte mesi prima dai clienti.

Tale informazione sarebbe inoltre superflua per tutti quei clienti che sottoscrivono un'offerta non generalizzata, in quanto non avrebbero la possibilità di riscontrare quanto sottoscritto accedendo al Portale, essendo tali offerte non presenti a sistema.

Si fa inoltre presente che nel caso di variazioni/aggiornamenti delle condizioni contrattuali l'indicazione del codice offerta potrebbe essere fuorviante per il cliente, in quanto legata a condizioni economiche non più applicate. Ciò esporrebbe gli operatori a un possibile incremento dei reclami, con conseguente percezione da parte del cliente di opacità del settore energetico, in quanto non troverebbero congruenza tra le condizioni economiche legate al codice offerta e sottoscritte mesi/anni prima e quelle applicate a valle dell'aggiornamento delle condizioni contrattuali.

Dal punto di vista tecnico si segnala inoltre che l'introduzione di tale elemento comporterebbe un costo implementativo eccessivo e sproporzionato anche in considerazione dell'impossibilità del venditore di utilizzare tale informazione per l'individuazione della fornitura nel caso il cliente si rivolgesse al servizio clienti.

***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.***

A2A ritiene che la proposta di modifica del consumo annuo con l'introduzione in bolletta dell'indicazione del *consumo annuo aggiornato* sia condivisibile. Affinché tale informazione possa rappresentare un elemento utile per il cliente per valutare il comportamento dei propri consumi è necessario sottolineare la necessità che l'Autorità provveda a definire delle regole chiare per la determinazione e il calcolo dei consumi, al fine di evitare che una possibile disomogeneità tra i valori

comunicati dai diversi operatori comporti l'impossibilità per i clienti di utilizzare correttamente tale informazione.

A2A esprime la propria perplessità in merito alla definizione del "consumo annuo non aggiornato" in mancanza di dati reali. Si ritiene infatti plausibile che il cliente percepisca la mancanza dell'informazione relativa ai consumi come una responsabilità del venditore, con conseguente rischio di insoddisfazione da parte del cliente e di aumento dei reclami. La maggior parte dei clienti non è consapevole del fatto che la rilevazione del dato di consumo sia di competenza del distributore e non del venditore, pertanto l'informazione così come fornita potrebbe essere percepita come una inottemperanza del venditore stesso.

A tal proposito si ritiene più opportuno che in assenza di letture rilevate/autoletture sia introdotta l'indicazione del consumo stimato, più comprensibile al cliente e in linea con quanto gli viene fatturato nella bolletta.

Qualora anche a valle delle considerazioni sopra riportate, l'Autorità ritenga comunque opportuno introdurre l'indicazione "consumo annuo non aggiornato", A2A ritiene opportuno segnalare che l'indicazione, relativamente al settore gas, di calcolare il consumo facendo riferimento al CAPdr calcolato in base all'art. 4 del TISG può rappresentare un ulteriore elemento di criticità. Il calcolo e l'aggiornamento di tale parametro, di competenza del SII, è ancora oggetto di inconvenienti ed imprecisioni che non permettono di assicurare adeguati livelli di affidabilità del parametro stesso. Si ritiene pertanto auspicabile che anche per il settore gas vengano utilizzate le medesime modalità di calcolo previste per il settore elettrico.

***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"?***

A2A, come già espresso in premessa, non ritiene condivisibile l'intento dell'Autorità di perseguire l'obiettivo di confrontabilità attraverso la bolletta. La bolletta rappresenta lo strumento attraverso il quale viene data esecuzione al contratto tra venditore e cliente e pertanto l'obiettivo principale è quello di garantire la massima semplicità e corrispondenza, in modo che il cliente possa verificare agevolmente se quanto fatturato rispecchia quanto sottoscritto.

L'obiettivo di confrontabilità delle offerte può invece essere raggiunto attraverso altri strumenti già oggi previsti dalla regolazione, quali la Scheda Sintetica, la Scheda di Confrontabilità (per i soli clienti domestici) e il Portale Offerte, che sono stati introdotti dalla regolazione con lo specifico obiettivo di supportare il cliente finale nella scelta del proprio venditore.

Per quanto concerne la proposta di introdurre nella bolletta gli indicatori sintetici effettivi, A2A ritiene che tale elemento possa ingenerare confusione nel cliente ed un aumento considerevole dei reclami in quanto, come rilevato dalla medesima Autorità e riportato al punto 3.6 del documento, tali informazioni potrebbero non essere riscontrabili negli indicatori riportati nella scheda sintetica consegnata al cliente in fase precontrattuale, si tratterebbe infatti di valori diversi da quelli visionati in fase di offerta, ma aventi la stessa denominazione. Per tali considerazioni A2A non ritiene opportuno l'introduzione degli indicatori sintetici effettivi, in quanto il presunto beneficio per il cliente è opinabile

e comunque inferiore rispetto al potenziale danno per l'operatore, in termini di gestione dei reclami e contenziosi.

***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?***

A2A non condivide le proposte illustrate nel capitolo 4 in merito all'obbligo di verifica da parte del venditore del grado di maturità digitale del cliente finale in quanto ritiene che tale attività, oltre ad essere difficilmente gestibile, in considerazione dei diversi canali di vendita che spesso non hanno a disposizione strumenti adeguati per effettuare tale verifica, non rientra tra le attività di competenza dei venditori stessi.

Si ritiene inoltre che l'introduzione di un obbligo di verifica della maturità digitale e dei recapiti digitali (e-mail e SPID) possa comportare una riduzione dell'utilizzo delle modalità elettroniche da parte dei venditori per il recapito delle bollette.

Risulta infatti alquanto oneroso e difficilmente gestibile dagli operatori in fase contrattuale un processo volto alla verifica della dotazione e della capacità di utilizzo da parte del cliente dello SPID. Se tale verifica può risultare difficoltosa qualora il cliente sia contrattualizzato tramite agente, in ragione della discrezionalità implicita della verifica richiesta, nei casi di contrattualizzazione attraverso teleselling tale obiettivo sarebbe irrealizzabile.

A tal proposito A2A ritiene che, per perseguire l'obiettivo dell'Autorità di tutela dei clienti da possibili utilizzi strumentali da parte degli operatori delle modalità digitali presenti sul mercato, sia sufficiente prevedere che, indipendentemente dalla modalità elettronica scelta di recapito della bolletta, sia sempre previsto che il venditore metta a disposizione il documento di fatturazione anche attraverso l'utilizzo della mail.

Per quanto concerne il punto 4.8 che prevede che il cliente indichi espressamente l'indirizzo mail di recapito delle bollette, A2A ritiene opportuno evidenziare la necessità che possano essere considerati validi anche eventuali indirizzi comunicati dal cliente anche dopo la sottoscrizione del contratto, in quanto non sempre l'indicazione della mail da parte del cliente viene fornita in fase precontrattuale.

***10. 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?***

A2A, ribadendo la propria contrarietà all'introduzione in bolletta di informazioni volte alla confrontabilità delle offerte, ritiene opportuno evidenziare che l'implementazione della spesa sostenuta richiede agli operatori un costo implementativo superiore al beneficio atteso dal cliente. Si ritiene infatti che il calcolo della spesa annua sia un'operazione molto semplice che il cliente può svolgere in completa autonomia consultando le proprie bollette.

Si fa inoltre presente che l'indicazione della spesa annua, non garantirebbe un'effettiva confrontabilità delle offerte presenti sul mercato, in quanto sempre più spesso il prezzo di fornitura incorpora oltre al costo puro della materia prima anche altri elementi, quali servizi aggiuntivi, energia verde ecc, che sono difficilmente confrontabili e valorizzabili. Sarebbe, al contrario, fonte di potenziali controversie nei confronti del venditore qualora la spesa sostenuta si discostasse dal dato fornito in fase precontrattuale (evento che accadrebbe puntualmente, anche e solo in considerazione dell'avvenuto aggiornamento delle componenti regolatorie nel frattempo intercorso, e non intercettato al momento del calcolo di tale stima).

***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?***

A2A ritiene opportuno che l'Autorità proceda ad una revisione completa della terminologia utilizzata oggi in bolletta, in quanto risulta essere poco comprensibile ai clienti perché non permette di comprendere quali siano gli elementi definiti liberamente dal venditore e quali rappresentino degli oneri passanti che il venditore applica ai sensi della normativa vigente.

Per tale motivo A2A non ritiene condivisibile la suddivisione delle voci "altre partite" e "ricalcoli", in quanto andrebbero ad introdurre ulteriori complessità su voci già oggi poco chiare ai clienti.