



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia*

Piazza Cavour 5
20121 Milano

Milano, 14 maggio 2021

Osservazioni Documento per la Consultazione 148/2021/R/com proposte modifica regolazione Bolletta 2.0
--

Osservazioni generali

Ben comprendiamo la volontà del Documento in oggetto di rendere sempre più capacitato il cliente finale, volontà che condividiamo ed alla quale pensiamo di aver contribuito anche con gli interventi portati avanti in questi ultimi anni. Riterremmo però che il raggiungimento di un tal risultato non possa prescindere da un'attenta, obiettiva e costruttiva valutazione delle proposte presentate, basata sull'esperienza di chi da anni quotidianamente si confronta direttamente con il cliente, anche raccogliendo dubbi, criticità e segnalazioni, sempre con l'intento di fornire un servizio migliore.

Proprio con questo spirito ci sentiremmo di affermare che la bolletta è percepita come un utile strumento di rendicontazione che in quanto tale va tenuto **il più semplice ed essenziale possibile**. L'inserimento di copiose informazioni infatti non solo non assolve al ruolo di strumento che agevoli un effettivo confronto tra offerte, ma semmai confonde e scoraggia l'utente finale, che rischia di perdere l'orientamento quando si trovi davanti a troppi elementi. La possibilità di confrontare le offerte disponibili è infatti requisito fondamentale di un mercato che funzioni in modo efficiente, ma riteniamo che questo compito debba esser portato avanti da altri strumenti, quale è il Portale Offerte. La **confrontabilità deve essere infatti possibile in fase precontrattuale**, deve avvenire sulle medesime basi e informazioni di partenza, e per questo non è necessaria la bolletta che, per evidenti motivi, deve contenere un livello di personalizzazione che si va giocoforza a scontrare con la necessaria standardizzazione del confronto. Siamo quindi ben favorevoli alla revisione di alcune informazioni, ma sempre nell'ottica di **facilitare il compito al cliente finale**.

In merito poi agli interventi prospettatici ed alle relative modalità e tempistiche di implementazione, ci premerebbe ancora una volta evidenziare come ogniqualevolta si invochino azioni sui sistemi informativi si debbano necessariamente contemplare:

- **tempi di lavorazione**, che vanno dalla verifica della fattibilità di intervento, passando per la valutazione della soluzione migliore a seconda della tipicità del sistema utilizzato, alla prova e approvazione finale;
- **esborsi che vanno comunque programmati** perché magari non completamente previsti a budget.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Per questi motivi, e in considerazione anche di tutti i cambiamenti già avvenuti quest'anno (codice di condotta commerciale, bonus, voltura, tutele gradualità...), e che stanno come noto già richiedendoci un grande sforzo a livello operativo e informatico, suggeriremmo di **prevedere una strutturazione della modifica alla bolletta più organica e concordata con i soggetti di vendita e con le associazioni dei consumatori, auspicabilmente anche mediante la predisposizione di appositi tavoli tecnici di confronto preliminare**. Più in generale, e ben comprendendo come la revisione del documento regolatorio di fatturazione preveda più step consultivi, auspichiamo che in questo caso si possa identificare un momento zero da cui partire per processare tutte le eventuali revisioni.

Con riferimento poi alla modifica e riclassificazione delle voci di spesa, vorremmo evidenziare come le operazioni fatte per la Bolletta 2.0 ex Del. 501/14 abbiano già comportato non poche difficoltà, soprattutto con riferimento alla voce ricalcoli e altre partite. **La revisione delle voci di spesa potrà in tal senso esser affrontata solo se strutturata in modo organico e supportata da evidenti benefici per il cliente finale. Quanto propostoci in questa prima fase della consultazione al momento non può trovare accoglimento, in quanto non esaustivo e non supportato da evidenti vantaggi informativi per i clienti**. In ultimo, non si trascuri che qualora questi interventi avessero seguito, sarebbe necessario aprire nuovamente le evolutive sul codice di condotta commerciale ad oggi già in grande rivisitazione, creando non pochi disagi in termini operativi e di budget.

Osservazioni specifiche ai singoli quesiti

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

Come già osservato in premessa, la revisione dei contenuti informativi della bolletta sintetica deve essere condotta tenendo in opportuna considerazione la finalità principale del documento regolatorio: rendicontare gli importi fatturati al cliente. In tal senso è possibile valutare migliorie che vadano nella direzione di un documento finale più chiaro e snello, che consenta al cliente di verificare in maniera rapida ed autonoma la fatturazione del servizio, così come avviene per altri settori (per esempio le telecomunicazioni) perseguendo così uno degli obiettivi principali, la **semplificazione**. L'introduzione di elementi o indicatori accessori, oltre che svilire la natura originaria del documento, ne complica la lettura, scoraggiando il cliente o portandolo a richiedere ulteriori delucidazioni al proprio venditore in misura maggiore rispetto a quanto già avviene oggi.

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?

Concordiamo con la soppressione il prima possibile delle informazioni relative ai costi medi unitari, in quanto fuorvianti per una reale comprensione da parte del cliente finale dei costi legati all'offerta economica sottoscritta e pressoché inutili per una comparazione con altre offerte



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

presenti sul mercato. In ogni caso, occorre che **la modifica avvenga con tempi maggiormente congrui**, in considerazione sia delle tempistiche giocoforza necessarie per l'eliminazione in sé del dato, che del conseguenziale riadattamento in termini di layout del documento bolletta. Proporremo pertanto **un margine più ampio rispetto al 1 luglio 2021**.

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?

Non riterremo necessario l'inserimento del codice offerta nella bolletta sintetica. Tale operazione, seppur non particolarmente articolata da un punto di vista implementativo, non garantirebbe infatti grossi vantaggi informativi per i clienti. L'inserimento di questo dato non abiliterebbe infatti il consumatore al riscontro all'interno del Portale Offerte dell'effettiva applicazione delle condizioni economiche sottoscritte in fase di negoziazione, poiché i listini abbinati alle offerte non restano permanentemente nel portale e quindi non sarebbero disponibili qualora, magari poi a distanza di mesi, il cliente decidesse di interrogare il sistema. Rileveremmo inoltre un potenziale disallineamento informativo con quelle offerte non presenti sul portale, e quindi prive di codice offerta. Più in generale, qualsiasi sia la scelta finale a questo riguardo, riterremo **la scadenza del 1 luglio 2021 particolarmente stringente**, mentre dovrebbe esser lasciata una **tempistica maggiormente congrua** per permettere agli operatori di adeguarsi.

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?

Fermo restando quanto già precedentemente segnalato, riterremo che **la revisione dell'esposizione di tale informazione nei termini proposti sia poco percorribile**: considerata la bassa propensione del cliente a fornire l'autolettura e considerato che, lato gas, è difficile presumere una continuità della disponibilità del dato rilevato, il rischio è quello di esporre per lungo tempo un dato "non aggiornato", che potrebbe incentivare il cliente a richiedere spiegazioni al venditore, benché la motivazione non sia strettamente correlata al suo operato. Si noti comunque che già ad oggi il cliente dispone in bolletta di un riepilogo dei consumi storici degli ultimi 12 mesi, nonché della possibilità di accedere autonomamente al Portale Consumi, il cui utilizzo potrebbe eventualmente essere incentivato mediante generico rimando con messaggio liberamente formulato dal venditore. In subordine, riterremo che **il dato più facilmente fruibile e rendicontabile**, soprattutto nei casi in cui non siano presenti valori recenti, **corrisponda al consumo annuo fatturato**. Questo riferimento sarebbe di semplice rilevazione anche per il cliente perché molto semplice da calcolare.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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.

Anche alla luce di quanto esposto sulla necessaria complementarietà degli strumenti di valutazione e di confronto a disposizione del cliente finale, riterremmo che **l'indicazione in bolletta del consumo effettivo degli ultimi 12 mesi**, oltre a non portare alcun beneficio, **potrebbe generare confusione in quei clienti che sul consumo dell'anno solare effettuano valutazioni economiche di bilancio**. Alla luce del fatto che questo dato è ben rappresentato sul Portale Consumi, riterremmo che **tale informazione non debba essere presente in fattura**.

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?

Non condivideremmo la previsione di inserire anche in bolletta gli indicatori sintetici di prezzo poiché, anche in un'ottica di semplificazione, snellimento e di facilità di lettura delle bollette per il cliente, l'esposizione di tali indicatori potrebbe a nostro avviso non essere in linea con l'obiettivo di semplificare e favorire il confronto tra le varie offerte.

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"?

Non condivideremmo tale valutazione, poiché riterremmo che la bolletta debba mantenere la sua funzione di informare i clienti in merito ai consumi fatturati, senza che essa sia utilizzata per fini diversi, soprattutto per quanto attiene alla sua facilità di lettura, che in questo modo potrebbe generare confusione nei confronti dei clienti. Per la confrontabilità è infatti già previsto lo strumento del Portale Offerte dove, anche attraverso l'inclusione del "Codice Offerta" in bolletta, il cliente potrebbe arrivare agevolmente allo stesso risultato. Inoltre, proprio nell'ottica di un perseguimento di obiettivi di semplificazione riteniamo che la bolletta debba essere il "più leggera possibile".

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?

Pur ritenendo legittima e meritevole l'intenzione di assicurarsi della maturità digitale del cliente finale, riterremmo che una tal garanzia sia difficilmente ottenibile e, ancor di più, dimostrabile. I venditori, oltre alla dichiarazione espressa in fase di sottoscrizione del contratto, non hanno modo di acquisire ulteriori informazioni circa le effettive capacità informatiche e digitali del cliente finale. Ad esempio, un cliente che sottoscrive un contratto attraverso siti web, comparatori o altre



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

modalità non “fisiche” e che richiede la fattura “dematerializzata” di per sé sta dimostrando la maturità digitale necessaria ad acquisire anche la bolletta, ma questo non ne garantisce strettamente l’effettiva idoneità, in quanto potrebbe per esempio esser stato aiutato e guidato nel farlo. **Concorderemmo invece con l’indicazione di impedire che alcune offerte siano disponibili solo per chi acconsente alla fattura dematerializzata** (NON intesa come bolletta inviata tramite e-mail).

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?

Non condivideremmo l’introduzione della spesa sostenuta annua aggiornata, poiché lo riteniamo un dato privo di benefici, sia sul piano informativo che di confronto. Riterremo inoltre che l’inserimento di tale informazione possa 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?

L’introduzione della spesa sostenuta fino a quel momento è un dato che riterremo non porti alcun beneficio né informativo né di confronto. Le abitudini di consumo di una qualsivoglia tipologia di cliente variano in base non solo al periodo preso in considerazione, ma anche a tutta una serie di eventi difficilmente prevedibili e la presenza di questo dato, difficilmente confrontabile anche con periodi medesimi degli anni precedenti, potrebbe generare confusione. Ad ogni modo il cliente che volesse effettuare valutazioni di questo tipo, potrebbe facilmente reperire tale dato nelle aree personali del sito del proprio fornitore. Infine, per quanto riguarda ulteriori informazioni da poter inserire in bolletta, riteniamo che la **bolletta sintetica debba essere di più veloce, snella e facile lettura e comprensione possibile** e che per tutte le considerazioni o controlli più approfonditi il cliente finale debba utilizzare gli elementi di dettaglio che è sempre richiedibile da parte sua.

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

Non condivideremmo l’introduzione di tale nuova macrocategoria relativa alle voci di spesa definite in contratto.

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



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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?

In generale nutriremmo forti perplessità rispetto alle modifiche propositi, in quanto riteniamo che per la maggior parte non apportino particolari benefici nel conseguire l'obiettivo della maggior chiarezza delle voci di spesa e costituiscano piuttosto un inutile **aggravio per gli operatori**, che si vedrebbero costretti a modificare un sistema già complesso e per l'implementazione del quale sono state spese ingenti risorse. Riterremmo tuttavia che **l'introduzione della nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite dal contratto contribuisca effettivamente all'obiettivo di una maggiore e più facile comprensione della bolletta**.

La complessa articolazione della filiera produttiva richiede uno sforzo di traduzione in bolletta notevole, ma praticabile qualora orientato alla **pragmaticità**. Come già osservato in premessa, tale tipo di valutazione richiede ad ogni modo un'adeguata ponderazione sia dei desiderata dei consumatori che degli sforzi richiesti in capo ai venditori, per cui riterremmo che la tematica possa esser affrontata più efficacemente mediante la predisposizione di un opportuno **tavolo tecnico** che coinvolga tutte le parti interessate. Nell'ambito di un tale tavolo potranno quindi essere approfondite e vagliate le possibili proposte di revisione, dando priorità a quelle maggiormente in grado di contemperare le diverse esigenze. Tra queste vorremmo citarne alcune basate sull'esperienza maturata da molti venditori nel rapporto con i propri clienti: l'opportunità di presentare diversamente il totale dei costi determinati dal venditore, evitando cioè di parlare di "spesa per la materia energia" (denominazione che in molti casi è risultata essere fuorviante, visto che il cliente è portato a presumere che con tale voce ci si riferisca unicamente al costo della materia prima); l'opportunità di rappresentare in forma aggregata gli oneri cd. Passanti, visto che il cliente è principalmente interessato a capire in che cosa si differenzia la propria offerta dalle altre, o comunque con denominazione più intuibile rispetto alle attuali "spesa per il trasporto" e "spesa per gli oneri generali". **Non rileveremmo invece benefici effettivi nel prevedere ulteriori sotto-livelli**, ad esempio in riferimento ai ricalcoli e alle altre partite. Tramite gli strumenti regolatori già a disposizione (Elementi di dettaglio e Guida alla lettura) il cliente potrebbe agevolmente approfondire la natura di tali costi, eventualmente valutando la coerenza rispetto alla documentazione contrattuale sottoscritta.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed eventuale opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.

Paolo Ghislandi