



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Spett. le

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e
Ambiente**

**Direzione mercati retail e tutele dei
consumatori di energia**

Genova 14/05/2021

Prot. IR002026-2021-P

**Oggetto: Risposta Iren al Documento per la consultazione 148/2021/R/com
Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0**

Spett.le Autorità,

si trasmettono in allegato le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti,

Direttore Affari Regolatori

Risposta Iren al Documento per la consultazione 148/2021/R/com

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

Considerazioni di carattere generale

La scrivente Società condivide le iniziative poste in essere da codesta Autorità finalizzate ad aumentare il livello informativo e la trasparenza del cliente finale nel quale si inquadra anche la presente consultazione relativa alla revisione degli elementi presenti nella bolletta 2.0. Come è noto, infatti, il mercato retail dell'energia è destinato nel breve termine a mutare radicalmente: l'abolizione dei regimi di prezzo regolato e la definizione di un nuovo ruolo per il consumatore finale, che passerà da mero soggetto passivo a parte attiva delle dinamiche dei mercati stessi (prosumer, partecipante alle energy communities, etc.), comportano la necessità di **garantire all'utente la massima trasparenza nelle comunicazioni delle informazioni** al fine di incrementare al massimo il suo grado di capacitazione ed in particolare il corretto trasferimento dei segnali di prezzo e relativi alla modalità di consumo del cliente finale stesso.

Su questo tema, la bolletta riveste sicuramente un importantissimo ruolo in quanto, da un lato, rappresenta il documento di rendicontazione attraverso il quale il cliente finale acquisisce consapevolezza dei volumi consumati e del relativo impatto in termini di costo, e dall'altro consente allo stesso di avere riscontrabilità delle condizioni contrattuali a suo tempo sottoscritte; in questi termini **la bolletta agisce come elemento di valutazione a posteriori** fornendo, tra le altre cose, un segnale se sia o meno necessario agire provvedendo ad un cambio dell'offerta stessa o alle modalità di consumo. Proprio per questi motivi **è necessario che le informazioni ivi riportate siano rappresentate nella maniera più chiara e sintetica possibile, evitando l'inclusione di elementi** che possano comportare complicazioni nell'interpretazione della stessa.

Viceversa, la funzione di confrontabilità delle offerte deve essere portata avanti su un piano completamente differente attraverso strumenti dedicati, i quali per altro sono già stati implementati a suo tempo da codesta Autorità (il Portale Offerte o la Scheda sintetica), e che sono finalizzati al confronto delle diverse proposte in fase precontrattuale. In questo senso, **riportare le medesime informazioni anche all'interno della fattura non solo ne rende meno intelligibile i contenuti**, ma rischia anche di fuorviare il giudizio finale da parte del cliente. Occorre dunque valutare attentamente la tipologia di modifiche da apportare a tali documenti, non solo per evitare di produrre effetti opposti rispetto agli obiettivi di fondo, ma anche per non generare eccessivi oneri in capo agli operatori a fronte di vantaggi non certi. Giova infatti ricordare che tutti gli interventi impattanti

l'ambito della fatturazione necessitano di operazioni di revisione dei sistemi gestionali che devono essere pianificate per tempo, avendo come riferimento un quadro di interventi ben definito ed un congruo intervallo di mesi per consentirne il corretto sviluppo. A questo proposito riteniamo opportuno evidenziare fin da subito come **i termini suggeriti per l'entrata in vigore degli aggiornamenti prospettati non sembrano essere coerenti con le tempistiche necessarie per la loro implementazione**, soprattutto se si considerano i numerosi adeguamenti ai sistemi attualmente in cantiere. In particolare sarebbe auspicabile che codesta Autorità procedesse a valle della consultazione anche alla convocazione di un tavolo di lavoro dedicato così da permettere un più ampio e costruttivo scambio di opinioni attraverso il coinvolgimento diretto degli addetti ai lavori.

Venendo ora agli spunti di dettaglio riportiamo qui di seguito le nostre osservazioni.

Risposte agli spunti di consultazione

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

Pur condividendo le ragioni alla base dell'intervento, riteniamo che alcune delle modifiche proposte non rappresentino un elemento di semplificazione e incremento di trasparenza ma anzi, come ribadito in premessa, l'inserimento di informazioni e dei dati non strettamente legate al contratto potrebbe addirittura perseguire l'effetto di disorientare l'utente.

Infatti, come già rimarcato in premessa, a parere della Scrivente **la funzione di confrontabilità tra le offerte dovrebbe essere più correttamente limitata agli strumenti del Portale Offerte e della Scheda sintetica in quanto in fase precontrattuale è massima la fruibilità di tali informazioni**.

Al di là di quanto sopra riteniamo che, in considerazione della delicatezza delle informazioni trattate e dell'impatto operativo delle modifiche che potrebbero essere poste in capo agli operatori, risulterebbe preferibile definire con congruo anticipo e puntualità di dettaglio la *road map* degli interventi che codesta Autorità intenderà affrontare nel prossimo futuro.

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?

In linea di principio, l'eliminazione dell'informazione relativa ai costi medi unitari può essere implementata senza particolari difficoltà.

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?

Parimenti all'abolizione dei costi medi unitari, prevedere l'indicazione in bolletta del codice relativo all'offerta sottoscritta dal cliente non rappresenta una particolare criticità.

È tuttavia opportuno evidenziare che nel corso del tempo lo stesso **codice subisce modifiche** in funzione delle variazioni dei listini di prezzo operate dal venditore, un fatto questo che sul lungo periodo potrebbe generare confusione nei clienti **rendendo impossibile la comparazione con altre soluzioni commerciali in quanto il codice non sarebbe più disponibile all'interno del Portale offerte** essendo il listino, nel frattempo, scaduto. In ogni caso, si concorda con l'ipotesi di introdurre, eventualmente, il codice a partire dalle offerte sottoscritte successivamente alla data del 1° luglio 2021.

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.

Si rilevano delle criticità in merito alla metodologia di calcolo del consumo annuo esposta in consultazione:

- quanto previsto per il settore elettrico potrebbe essere implementabile al momento di una completa diffusione dei contatori 2G; allo stato attuale, stante la diffusione di tali misuratori, **è altamente probabile che un intervallo di letture che copra 12 mesi sia difficilmente reperibile**, obbligando il venditore ad indicare un dato di consumo potenzialmente molto datato nel tempo (dovendo appunto risalire fino al reperimento di due letture distanziate di 12 mesi) e quindi **potenzialmente non coerente con i consumi attuali del cliente stesso**. Quanto esposto in consultazione potrebbe quindi essere implementato solamente in presenza di misuratori di ultima generazione (misuratori 2G).
- rispetto a quanto previsto per il settore gas, è necessario tener conto che il dato del CAPdr, essendo determinato con frequenza annuale, **può discostarsi sensibilmente da quello relativo ai**

consumi avvenuti nei mesi successivi l'aggiornamento dello stesso nei casi in cui le abitudini di consumo del cliente subiscano variazioni significative.

In alternativa si propone di implementare quanto illustrato nel documento in presenza di misuratore 2G e di mantenere la possibilità di pubblicare il consumo stimato laddove non siano disponibili dati di misura aggiornati (misuratori tradizionali o 1G). Per quanto riguarda le bollette per fornitura di gas si ritiene preferibile, in luogo dell'utilizzo del CApdr, **mantenere per l'operatore la possibilità di indicare il consumo stimato sulla base degli ultimi 12 mesi almeno fino alla completa diffusione dei misuratori di ultima generazione.**

In ogni caso, anche laddove codesta Autorità non riterrà opportuno accogliere le osservazioni della Scrivente, riteniamo che debba essere previsto un lasso di tempo non inferiore a 10 mesi dalla data di pubblicazione della delibera attuativa così da consentire il corretto aggiornamento dei sistemi informatici.

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"?

La scrivente intende manifestare alcune perplessità rispetto all'ipotizzata funzione di confrontabilità resa dalla bolletta: la finalità del documento è quella di fornire un'indicazione chiara del livello di consumi e dei relativi costi fatturati al cliente. Viceversa, l'informazione veicolata dagli elementi della scheda sintetica (tra cui anche gli indicatori sintetici di prezzo) **riveste un carattere di confrontabilità di tipo commerciale**, utile al cliente nel valutare e confrontare due proposte distinte in fase di sottoscrizione del contratto. Trattasi dunque di due tipologie di canali distinti che operano come strumenti informativi in momenti distinti (ex ante/ex post) del rapporto con il cliente. **Il tema della confrontabilità delle offerte dovrebbe quindi essere trattato a parte rispetto alla bolletta, utilizzando i numerosi strumenti messi a disposizione dall'Autorità** nel corso degli anni e per altro richiamati già all'interno della presente consultazione, nonché recentemente aggiornati.

In questi termini riteniamo che il replicare le medesime informazioni della scheda sintetica (per altro già in possesso del cliente finale) non costituisca un valore aggiunto ma anzi rischi di generare ulteriore confusione all'atto della lettura della bolletta stessa

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?

In merito a quanto proposto è opportuno segnalare che lo SPID rappresenta un mero “strumento” a disposizione del cliente per poter accedere ai diversi servizi della PA; tuttavia, **la mera disposizione di tale strumento non definisce per forza di cose anche la “capacità” dell'utente di servirsene correttamente.** Questa circostanza rende di fatto molto complesso per l'operatore verificare la maturità digitale del cliente.

Riteniamo tuttavia che questo ostacolo sia facilmente superabile garantendo al cliente, fin dalla fase contrattuale, anche altre modalità di ricezione di bolletta alternative al cassetto fiscale e lasciando libero il cliente di scegliere la modalità di ricezione della bolletta dallo stesso ritenute più confacenti.

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?

Al di là delle problematiche di tipo operativo, delle tempistiche e dei costi di implementazione, l'indicazione della spesa annua non sembra costituire un valore aggiunto di rilievo per il cliente finale. Va infatti considerato che le informazioni rinvenibili sul Portale Offerte **sono riferite a scenari futuri che possono non tener conto di dati storici** (ad es. offerte a prezzo indicizzato) e quindi l'informativa della spesa storica sulla bolletta potrebbe indurre il cliente ad errate valutazioni. In aggiunta a ciò **la spesa annua potrebbe non coincidere con la somma degli importi delle ultime sei/dodici fatture** emesse a causa della presenza di conguagli relativi a competenze di annualità precedenti; tale circostanza potrebbe indurre il cliente che confrontasse il valore della spesa esposto in bolletta con il valore delle fatture relative agli ultimi 12 mesi a presupporre errori nella fatturazione, un **fatto questo che rischierebbe di incrementare il ricorso ai reclami** con conseguente rallentamento dei tempi di risposta da parte dell'operatore.

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?

A livello generale, non si rileva la necessità di inserire ulteriori informazioni in bolletta. Riteniamo invece complesso prevedere un intervento mirato sulle forniture aderenti alla sperimentazione ex del. 541/2020/R/eel: la configurazione di due nuove categorie di clienti (molti dei quali per altro già profilati come utenze domestiche/BTAU) comporta un consistente onere di revisione dei sistemi; onere questo che sembra non essere giustificato da una sperimentazione che, allo stato attuale, risulta essere limitata nel tempo e di incerto sviluppo.

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?

L'eventuale variazione di denominazione non rappresenta un problema. Riteniamo invece opportuno che sia mantenuta l'attuale struttura delle componenti (materia prima, oneri generali, etc.).