

Spett.le ARERA
Dir. Mercati Retail e Tutele dei consumatori
di energia
Piazza Cavour, 5
20122 – Milano
Email: info@arera.it

Prot. AFIR-Retail/EF-go/n-9

Milano, venerdì 14 maggio 2021


Oggetto: Risposta Edison DCO 148/2021/R/com Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0.

Gentilissimi,

si trasmettono con la presente le osservazioni di Edison S.p.a. in merito al documento di consultazione in oggetto.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi integrazione o chiarimento.

Distinti saluti,


Maria Elena Fumagalli

Direttore Affari Regolatori

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Milano - Monza - Brianza - Lodi e C.F. 06722600019
Partita IVA 08263330014 - REA di Milano 1698754
Codice destinatario RWWUTBX

Nell'analizzare il presente documento di consultazione Edison ha ben compreso la volontà del regolatore di rendere sempre più capacitato il cliente finale, volontà che si condivide e che insieme si sta perseguendo in tutti gli interventi portati avanti in questi ultimi anni.

Riteniamo, però, che il raggiungimento del risultato non possa prescindere da un'attenta, obiettiva e costruttiva valutazione, delle proposte presentate, basata sull'esperienza di chi da anni, tutti i giorni, si confronta direttamente con il cliente raccogliendo dubbi, criticità, segnalazioni sempre con l'intento di fornire un servizio migliore.

Proprio con questo spirito ci sentiamo di affermare che la bolletta è percepita come un utile mezzo di rendicontazione che va tenuto il più semplice ed essenziale possibile. L'inserimento di numerose informazioni, infatti, non solo non assolve al ruolo di strumento che agevoli il confronto tra offerte, ma confonde e scoraggia l'utente finale che perde l'orientamento quando si trova davanti a troppi elementi nemmeno di immediata fruibilità.

La possibilità di confrontare le offerte disponibili è requisito fondamentale di un mercato che funziona in modo efficiente, ma riteniamo che questo compito debba essere portato avanti da altri strumenti quali, ad esempio, il Portale Offerte e il Portale Consumi. La confrontabilità deve essere 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, contiene un livello di personalizzazione che si scontra con la standardizzazione del confronto.

Come specificato nel DCO stesso, la coerenza e la completezza dell'informazione verso il cliente, e i benefici che da ciò conseguono, sussistono in un utilizzo integrato degli strumenti e delle informazioni in essi contenuti e non nella replica integrale di tutte le informazioni in tutti gli strumenti, intervenendo miratamente in modo da mantenere distinti gli obiettivi specifici che caratterizzano ciascuno strumento e contenitore informativo.

Siamo quindi favorevoli alla revisione di alcune informazioni, ma sempre nell'ottica di facilitare il compito al cliente finale.

In merito poi agli interventi prospettati e alle modalità e tempistiche di implementazione ci preme evidenziare che ogniqualevolta si invocano azioni sui sistemi informativi si devono 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 ritirati perché, verosimilmente, non completamente previsti a budget.

Per questi motivi e in considerazione di tutti i cambiamenti, avvenuti quest'anno, (codice di condotta commerciale, bonus, voltura, tutele gradualità) che stanno richiedendo un grande *effort* a livello operativo e informatico suggeriamo di prevedere una strutturazione della modifica alla bolletta più organica e concordata con i soggetti di vendita. In generale, comprendendo che la revisione del documento regolatorio di fatturazione prevede più step consultivi auspichiamo che, in questo caso, si possa identificare un momento zero da cui partire per processare tutte le eventuali revisioni che non sia inferiore a 12 mesi dalla pubblicazione della delibera definitiva e unica per tutti i punti toccati nelle diverse consultazioni sul tema.

Con riferimento alla modifica e riclassificazione delle voci di spesa, evidenziamo come le operazioni fatte per la bolletta 2.0, ex del. 501/2014/R/com, hanno comportato non poche difficoltà, soprattutto con riferimento alla voce "ricalcoli" e "altre partite". La proposta di rivedere e riorganizzare queste voci, pertanto, al momento non può trovare accoglimento anche perché non supportata 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.

Si rendono nel seguito le proprie osservazioni e per semplicità di esposizione si procede rispondendo per argomenti.

COSTO MEDIO UNITARIO

Edison concorda con l'eliminazione della voce di costo medio unitario. Come già asserito nelle passate consultazioni, precedenti la predisposizione della bolletta 2.0, l'informazione rischia di essere fuorviante per il cliente senza fornire elementi informativi utili a detrimento della fruibilità del documento. Come anche asserito nel documento di consultazione variando da bolletta a bolletta sulla base dei consumi totali del cliente, il costo medio unitario non costituisce un elemento valido ai fini della comprensione della propria spesa.

CODICE OFFERTA

Non si ritiene necessario l'inserimento del codice offerta nella bolletta sintetica. Tale operazione, seppur non particolarmente articolata da un punto di vista implementativo, non garantisce grossi vantaggi informativi per i clienti. Infatti, l'inserimento di questo dato non abiliterebbe 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, a distanza di mesi, il cliente decidesse di interrogare il sistema. Inoltre, si rileva un potenziale disallineamento informativo con quelle offerte non presenti sul portale e quindi prive di codice offerta.

CONSUMO ANNUO

Si ritiene che il dato più facilmente fruibile e rendicontabile, soprattutto nei casi in cui non siano presenti valori recenti, corrisponda al consumo annuo fatturato cioè il totale di kWh o Smc contabilizzati e pagati dal cliente.

Questo riferimento sarebbe di semplice rilevazione anche per il cliente perché di immediata calcolabilità a differenza del consumo annuo aggiornato o non aggiornato che richiederebbero calcoli più laboriosi.

INDICATORI SINTETICI DI PREZZO

Non si reputa condivisibile la proposta di inserire gli indicatori sintetici di prezzo all'interno della bolletta sintetica.

Come già asserito nel testo del documento in analisi, si conferma la complessità e la difficoltà di utilizzo degli indicatori da parte dei clienti. La presenza di ulteriori riferimenti quantitativi aggiuntivi a quelli già presenti nella bolletta potrebbe ottenere l'effetto opposto di quello auspicato, generando confusione nel cliente finale senza apportare benefici in termini di miglioramento della comprensibilità delle informazioni.

Si aggiunga a questo che il costo di implementazione e l'onere operativo di questi nuovi elementi non sarebbe in alcun modo bilanciato dai benefici effettivi per i clienti. Per i venditori, a livello pratico, si tratterebbe di mappare i vari importi già presenti in bolletta per distribuirli in base agli indicatori, per poi storicizzare per ogni cliente-fattura gli indicatori della bolletta n-esima, in modo da rideterminare il calcolo per la bolletta n+1 a partire dal dato inerente il documento precedente. Di fatto si tratterebbe di prevedere un secondo motore di calcolo parallelo a quello già esistente, ma il risultato per il cliente sarebbe quello di trovare nel documento di rendicontazione informazioni difficilmente comprensibili.

In sostituzione di questi dati si potrebbe inserire il valore relativo alla spesa annua. Tale dato, che indicherebbe la spesa fatturata al cliente negli ultimi 12 mesi, sarebbe di facile comprensione e permetterebbe un immediato confronto con la spesa annua stimata indicata nella scheda sintetica al momento della sottoscrizione del contratto. Anche in questo caso, comunque, nel valutare l'efficacia dell'introduzione di questo valore nella bolletta sintetica si devono prendere in considerazione gli eventuali scostamenti che si potrebbero determinare in caso di prezzi indicizzati.

Nel caso di storicità del dato inferiore ai 12 mesi, si ricorrerebbe al dato di spesa registrato fino a quel momento.

La combinazione dei due valori, consumo fatturato e spesa annua fatturata ci pare possa essere più confacente alla volontà di rendere il cliente edotto circa il costo di ogni bolletta. L'operazione appare più abbordabile per il consumatore a fronte di interventi informativi più contenuti, rispetto a quelli che necessari per l'introduzione degli indicatori sintetici di prezzo, per i venditori.

È, in ogni caso, importante mantenere saldo il principio, già evidenziato in premessa, che qualsiasi modifica ai sistemi informativi dei venditori richieda tempo e denaro.

MATURITÀ DIGITALE

Nel valutare le proposte relative all'argomento di cui al titolo si deve esprimere totale contrarietà. Oltre a dover rappresentare oggettive difficoltà per i venditori nell'effettuare le verifiche richieste, per mancanza di strumenti, competenze e mezzi, si deve anche evidenziare che i clienti che optano per modalità molto evolute sono da considerarsi come già digitalmente pronti e consci delle proprie capacità informatiche e delle proprie abilità nell'utilizzo di tali strumenti.

Per quanto riguarda la verifica degli indirizzi e-mail a cui vengono veicolate le bollette, richiediamo che si possano considerare validi gli indirizzi che il cliente ha comunicato spontaneamente al venditore (es. a fini gestionali sulle aree clienti dei propri siti web) o recuperati nelle campagne di acquisizione non oltre un certo periodo di tempo.

MODIFICA E RICLASSIFICAZIONE DELLE VOCI DI SPESA

In linea generale si condivide l'obiettivo di rendere maggiormente comprensibili le voci della bolletta sintetica, per fornire al cliente evidenza immediata e intuitiva della loro natura.

Si rimanda alle osservazioni generali con riferimento alle voci "ricalcoli" e "altre partite".

Le modifiche dovranno pertanto limitarsi a interventi strettamente necessari e funzionali all'obiettivo di agevolare la comprensione del documento per il cliente.