



Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Documento di consultazione 148/2021/R/com

Osservazioni di Energia Libera



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) 148/2021/R/com, recante *Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0 (DCO)* (prot. n. 75/21, termine invio osservazioni 14 maggio 2021, inviato a protocollo@pec.arera.it).

* * *

1. Introduzione

In linea generale, comprendiamo l'iniziativa dell'Autorità di aumentare sempre di più la trasparenza e la chiarezza di comunicazione tra gli operatori e i clienti finali e condividiamo alcuni degli obiettivi prefissati nel DCO.

Sicuramente è nell'interesse di tutti i soggetti del mercato che la bolletta sia adeguata al nuovo contesto normativo, regolatorio e di mercato, nonché uno strumento chiaro, trasparente ed efficace e, infine, sia armonizzato con tutti i "contenitori" informativi regolati a disposizione dei clienti. Tuttavia, la bolletta deve continuare ad assolvere efficacemente alla sua funzione principe, cioè quella di rendicontare i consumi e i costi sostenuti dal cliente nel pieno rispetto del contratto sottoscritto. In tal senso, attribuire a tale strumento obiettivi diversi ed ulteriori - ed in particolare la confrontabilità dell'offerta sottoscritta dal cliente con le altre offerte disponibili sul mercato, oppure la comunicazione di informazioni aggiuntive - rischia di depotenziarne l'efficacia rispetto alla suddetta funzione principe, dal momento che i dati relativi a costi e consumi sarebbero altrimenti diluiti in molteplici informazioni varie ed eterogenee. Riteniamo pertanto che alcuni degli orientamenti presentati nel DCO siano non solo mal calibrati rispetto agli obiettivi da perseguire tramite la revisione della Bolletta 2.0, ma anche che, in alcuni casi, rischino di portare confusione per il cliente finale, a causa della presenza di un numero fin troppo ampio di informazioni.

Pertanto, la bolletta – come costantemente sostenuto da Energia Libera - rappresenta un elemento distintivo tra operatori; confidiamo pertanto che tra gli elementi che guideranno le decisioni dell'Autorità vi sia anche la tutela della sensibilità e della libertà degli operatori - sempre nel rispetto della regolazione vigente - nel redigere e presentare ai propri clienti il documento di fatturazione.

Un ulteriore elemento di attenzione che Energia Libera vuole segnalare è la necessità di una visione di più lungo periodo e un più ampio quadro di riferimento rispetto agli interventi richiesti agli operatori sulle bollette, i quali dovranno per tempo e opportunamente pianificare i conseguenti interventi su sistemi e processi interni. Al momento è difficile valutare l'impatto di alcuni degli interventi proposti in quanto solo abbozzati e senza uno specifico riferimento a tempistiche di entrata in vigore. In ogni caso, riteniamo fondamentale che l'intervento sulla Bolletta 2.0 sia meno frammentato, quanto più possibile unitario e pianificato con un congruo preavviso, così da permettere agli operatori di ottimizzare i costi di sviluppo e programmarne razionalmente

l'implementazione, tenuto conto anche degli altri interventi attualmente in corso a seguito di recenti disposizioni regolatorie.

Proprio in tal senso, segnaliamo già da ora che alcuni degli interventi contenuti nel DCO, come l'eliminazione del costo medio unitario e l'inserimento del codice offerta a partire già da luglio 2021, nonché le modifiche delle logiche di calcolo del Consumo annuo a partire dal 1° gennaio 2022, siano particolarmente sfidanti per gli operatori, considerata anche la possibile data di uscita della delibera di riferimento a ridosso di luglio 2021.

Infine, rileviamo con preoccupazione il riferimento conclusivo del DCO alla necessità di riadeguare il Codice di condotta e, di conseguenza, contratti e documenti precontrattuali, alla regolazione in esito alla presente consultazione. Come noto, le modifiche introdotte dal Codice di condotta in vigore da luglio 2021 stanno richiedendo agli operatori interventi sostanziali e onerosi su sistemi, documenti e procedure interne anche con tempistiche che, come più volte segnalato, riteniamo sfidanti. Per questo, rinnoviamo la richiesta di una regolazione più organica, con interventi noti in anticipo e, di conseguenza, più pianificabili sul lungo periodo, e che, soprattutto, non richieda agli operatori l'onere costante di intervenire su sviluppi appena conclusi.

2. Indicatori di costo (Q2, Q7, Q8, Q10, Q11)

Si condivide la proposta di soppressione degli indicatori relativi al costo medio unitario in quanto tali indicatori non sembrano costituire un elemento utile ai fini della confrontabilità. Relativamente alle tempistiche di implementazione, evidenziamo che, per quanto circoscritta, la modifica richiede comunque un aggiornamento dei sistemi operativi. Trattandosi dell'eliminazione e non dell'inserimento di un dato, chiediamo che sia garantito un certo grado di flessibilità, escludendo eventuali provvedimenti nei confronti di operatori che non dovessero riuscire a implementare la misura già dal 1 luglio.

In merito alla proposta di introdurre in bolletta gli indicatori di costo presenti nella scheda sintetica, si conferma quanto anche rilevato nel DCO in merito alla complessità ed alla difficoltà di utilizzo di tali indicatori da parte dei clienti a scopo di confronto con altre offerte presenti sul mercato. Si pensi, infatti, ai casi in cui il cliente si trovi a confrontare i tre indicatori di costo (costo fisso, variabile e potenza) con quelli di un'altra offerta in cui solo due o uno dei tre indicatori siano numericamente inferiori al primo. In questo caso il cliente dovrebbe ricalcolare la propria stima di spesa annua, cosa non immediata per molti clienti.

A questo si aggiunge la complessità e onerosità di implementazione da parte dei venditori che dovrebbero 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 riefettuare il calcolo per la bolletta n+1 a partire dal dato inerente il documento precedente. Pertanto, a nostro

avviso, l'introduzione di tali indicatori in bolletta non sarebbe utile per i clienti, contribuendo anzi ad introdurre informazioni poco comprensibili che generano diffidenza e perplessità nei clienti, e sarebbe molto onerosa per i venditori. Peraltro, introdurre nella bolletta gli indicatori di costo della scheda sintetica richiederebbe un periodo di tempo piuttosto lungo per i venditori, sicuramente non compatibile con l'eliminazione degli indicatori di costo attualmente presenti, prevista per il primo luglio 2021.

Eventualmente, si potrebbe valutare l'introduzione del dato relativo alla spesa annua del cliente – intesa come somma degli importi fatturati negli ultimi 12 mesi - piuttosto degli indicatori sintetici di prezzo che, a nostro parere, hanno i limiti espressi sopra. Nel caso di clienti in fornitura da meno di 12 mesi il venditore potrebbe indicare il dato di spesa registrato fino a quel momento. Questa opzione potrebbe essere più efficace dal punto di vista di comprensione da parte del cliente ma – allo stesso tempo – potrebbe portare a un valore diverso da quello indicato in fase pre-contrattuale dovuto alla variazione di indici oppure alla variazione di corrispettivi deliberati dall'Autorità. Inoltre l'implementazione dei sistemi di *billing* richiederebbe uno sviluppo non indifferente sia a livello economico che a livello di tempistiche, che dovranno essere congrue agli interventi richiesti dalle disposizioni in esito al processo consultivo relativo alla Bolletta 2.0.

3. Dato di consumo annuo fatturato (Q5, Q6)

In sostituzione del consumo annuo esposto in bolletta, aggiornato con modalità "rolling", si ritiene preferibile l'indicazione del "consumo annuo fatturato", ovvero l'ammontare di kWh o di Smc effettivamente contabilizzati e pagati dal cliente finale. L'indicazione del consumo annuo aggiornato o non aggiornato rischia infatti di essere un dato che il cliente può ricondurre all'importo della fattura con calcoli non immediati e quindi risulterebbe un'informazione che può creare confusione.

Peraltro, l'introduzione dell'informazione sul consumo annuo aggiornato così come descritto nel DCO sarebbe ridondante rispetto agli strumenti già in essere per favorire la maggiore consapevolezza del consumatore sui propri consumi energetici, pertanto riteniamo che essa non debba comparire in bolletta. Come già espresso in premessa, infatti, riteniamo che quest'ultima non debba diventare un veicolo di informazioni ridondanti, che rischiano di non essere lette dai clienti e che le farebbero perdere la sua connotazione di documento contabile. Andrebbe piuttosto promosso l'utilizzo del Portale Consumi e degli altri strumenti istituzionali informativi e comparativi, appositamente pensati per tale fine, evitando di appesantire la bolletta.

4. Codice offerta (Q3, Q4)

Non si ritiene necessario l'inserimento obbligatorio del codice offerta nella bolletta sintetica. Tale operazione, seppur non particolarmente articolata da un punto di vista implementativo, non

garantisce significativi 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. Si propone quindi di lasciare l'inserimento del codice offerta in bolletta, come un'opzione facoltativa lasciata ai venditori.

5. Maturità digitale (Q9)

Si segnala che alcuni concetti esposti nella sezione del DCO dedicata alla bolletta "smaterializzata", in particolare quello di "maturità digitale", non sembrano essere ben definiti, né appare chiaro quale sia l'orientamento dell'Autorità rispetto ai controlli che si dovrebbero effettuare per verificare il livello di "maturità digitale" dei clienti finali rispetto alle varie potenziali modalità con cui potrebbe essere trasmessa la bolletta smaterializzata. Questo rende complesso giudicare nel merito le proposte, che dovrebbero, dunque, essere oggetto di un approfondimento più dettagliato.

In ogni caso, si segnala che le imprese di vendita non dispongono dei mezzi per effettuare delle verifiche puntuali in fase di sottoscrizione del contratto sulle capacità del cliente nel gestire l'invio della bolletta tramite strumenti digitali. Soprattutto per quello che riguarda mezzi molto diffusi, come in particolare *email* e portali *web*, si ritiene che la scelta stessa di optare esplicitamente per la ricezione dei documenti con tali modalità sia sufficiente a dimostrare che il cliente è cosciente della propria volontà e della capacità di utilizzarli, senza necessità di verifiche ulteriori.

6. Modifica e riclassificazione delle voci di spesa

Pur rimandando le valutazioni alle successive fasi di consultazione, in linea generale si condivide la necessità che le voci della bolletta sintetica siano comprensibili, per fornire al cliente evidenza immediata e intuitiva della loro natura. Tuttavia, a nostro avviso, l'opportunità di modificare e riclassificare le voci per meglio declinare le caratteristiche peculiari dell'offerta dovrebbe essere una scelta demandata al singolo operatore, non un'impostazione standard definita *ex ante* che potrebbe rivelarsi sul mercato libero addirittura fuorviante in termini di rappresentazione del prodotto sottoscritto dal cliente, come ad esempio la proposta di separare sul mercato libero le voci di costo passanti trasporto-gestione del contatore e oneri di sistema. Si sottolinea, inoltre, come ogni intervento di modifica comporterebbe non solo oneri di implementazione per la redazione della nuova bolletta, ma la necessità di riaggiornare le clausole contrattuali, allineare le informazioni presentate in fase pre-contrattuale e sul Portale Offerte. Le modifiche dovranno pertanto limitarsi a



interventi strettamente necessari e funzionali all'obiettivo di agevolare la comprensività del cliente e la semplificazione nella rappresentazione delle singole voci di spesa. In tal senso, si esprime fin d'ora contrarietà alla proposta di suddividere la voce sui ricalcoli, già frutto di interventi regolatori che si sono susseguiti per consolidarne la gestione di tale complessa informazione.

Alessandro Bianco - Segretario generale