

Osservazioni di Axpo Italia S.p.A. al documento di consultazione DCO 148/2021/R/COM - PRIMI INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO E MODIFICA DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0

Considerazioni generali

In generale, pur comprendendo gli obiettivi che l'Autorità si propone di perseguire con le misure individuate nel documento e, condividendo la necessità di allineare la regolazione della Bolletta 2.0 all'evoluzione regolatoria, riteniamo, tuttavia, che la bolletta debba primariamente assolvere alla funzione di documento che contabilizza consumi e importi e non sia lo strumento più idoneo alla confrontabilità delle offerte, per cui sono maggiormente adatti altri strumenti, come ad esempio le schede di confrontabilità delle offerte, le schede sintetiche e il Portale Offerte.

Riteniamo che l'eccessiva presenza di informazioni, alcune delle quali non strettamente pertinenti alla finalità del documento, e quindi ridondanti, rischi di non essere chiara per il cliente finale ma possa essere persino, in taluni casi, essere fuorviante e poco utile.

Da ultimo, un'eccessiva standardizzazione del contenuto dei documenti di fatturazione potrebbe portare a una maggiore uniformità tra tutti i venditori che perderebbero così uno dei caratteri distintivi legati alla scelta di arricchire con ulteriori informazioni la bolletta, personalizzandola secondo le sue strategie di comunicazione. A questo proposito, riteniamo che i venditori dovrebbero essere lasciati liberi nell'impaginazione e nella scelta della posizione e della modalità grafica di esposizione delle informazioni che eventualmente, anche se non auspicabilmente, l'Arera deciderà di aggiungere.

Di seguito le nostre risposte a specifici quesiti del documento

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

Riteniamo correttamente individuato l'obiettivo 2 nella la parte relativa alla coerenza con il codice di condotta commerciale. Tale obiettivo potrebbe essere raggiunto eliminando le informazioni ormai non più coerenti con il resto della regolazione, ottenendo così una maggiore semplificazione della bolletta e una maggiore comprensione da parte del cliente.

Non crediamo, invece, che sia correttamente individuato l'obiettivo 3, ovvero rendere la bolletta uno strumento di confrontabilità delle offerte, in quanto non riteniamo che sia il mezzo appropriato per il confronto tra varie offerte, dal momento che esistono già vari strumenti a disposizione del consumatore che perseguono in maniera più efficace tale obiettivo.

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?

Si condivide, in quanto il costo medio unitario non trova alcun riscontro con le nuove previsioni del codice di condotta e, quindi, risulterebbe obsoleto. Come già detto, siamo favorevoli alla semplificazione della bolletta, in quanto la moltiplicazione di informazioni già fornite al cliente in altri documenti rischiano di essere fuorvianti e, lungi dal raggiungere maggiore chiarezza, rischierebbero di creare confusione.

Axpo Italia SpA - Società a Socio Unico

Sede legale: Via IV Novembre, 149, 00187 Roma, Italy, T +39 06 454 68 21, F +39 06 454 682 222, axpo.com

Sede operativa: Via XXII Ottobre 1, 16128 Genova, Italy, T +39 010 2910 41, F +39 010 2910 444

Uffici di Milano: Corso Italia, 3, 20122 Milano, Italy, T +39 02 873 89 700, F +39 02 873 897 77

Cod. Fisc. e Part. IVA: 01141160992, R.E.A. di Roma 987225, Cap. Soc. Euro 3.000.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Axpo Solutions AG, Parkstrasse 23, 5400 Baden, Switzerland

Q3. Si condivide l'orientamento di prevedere l'indicazione all'interno della bolletta sintetica del codice identificativo dell'offerta?

Si condivide che venga indicato in maniera inequivocabile il riferimento all'offerta sottoscritta dal cliente.

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?

Si condivide, anche se per l'implementazione occorrerà un tempo congruo che sicuramente travalicherà il 1 luglio.

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?

Si ritiene preferibile poter indicare il "consumo fatturato" anziché il consumo annuo aggiornato in quanto è il dato maggiormente rispondente a quello che il cliente ha pagato per la fornitura sino a quel momento. Non è chiarissimo cosa si intenda per consumo annuo mobile, e esiste il rischio di non essere chiaro nemmeno per il cliente finale.

Si evidenzia, inoltre, che realizzare ulteriori implementazioni entro il 2021 presenta notevoli criticità, vista la molteplicità di interventi che gli operatori devono mettere in atto nel corso di quest'anno.

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 si esplicitare le proposte

Come detto nelle osservazioni al quesito precedente, si preferirebbe utilizzare il consumo annuo fatturato, in quanto è il dato più chiaro per il cliente e maggiormente riscontrabile.

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 si condivide la proposta di inserire gli indicatori sintetici di prezzo in bolletta in quanto, oltre a costituire un'informazione ridondante, risulta estremamente complicato realizzare l'indicatore in maniera "dinamica" tagliata sul singolo cliente. Riteniamo che per il cliente la bolletta dovrebbe avere primariamente la funzione di contabilizzare i consumi e i servizi nella maniera più chiara possibile, ma non diventare un ulteriore contenitore di informazioni.

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 si condivide che la confrontabilità venga perseguita con la bolletta in quanto esistono strumenti appositi maggiormente idonei al confronto delle offerte.

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?

Si ritiene che la verifica della maturità digitale del cliente non debba competere al venditore, fatti salvi gli ordinari controlli di accessibilità a internet o alla posta elettronica prima di attivare servizi fruibili solo on line o inviare bollette in formato digitale.

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?

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?

Non riteniamo che siano necessarie informazioni ulteriori rispetto a quelle ad oggi presenti che, anzi, si preferirebbe venissero semplificate nelle parti non coerenti con la regolazione (ad esempio eliminando il costo medio unitario della fornitura).

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

Non riteniamo ritenga necessario tale intervento.

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?

Non riteniamo necessario tale intervento.

Q15. Si ritiene condivisibile suddividere la voce "altre partite" e la voce "ricalcoli" in base alla natura della singola voce di spesa?

Non si ritiene necessario tale intervento

Genova, 14 maggio 2021