



All'Arera

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia

Via pec: protocollo@pec.arera.it

OGGETTO: DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 148/2021/R/COM PRIMI INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO E MODIFICA DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0

Il Centro studi OIC - Osservatorio Imprese e Consumatori, con sede in Roma, Via Francesco Gentile 135, in merito alla consultazione in oggetto apprezza la volontà dell'Autorità di offrire l'opportunità a tutti gli stakeholders di partecipare alla consultazione in oggetto e di presentare le proprie osservazioni.

A tale proposito si espone quanto segue.

PREMESSA

L'Osservatorio Imprese e Consumatori-OIC rappresenta il punto di incontro tra il mondo delle imprese e la tutela del consumatore, il suo scopo primario è di definire e aggiornare le buone pratiche per migliorare, in ogni comparto, la collaborazione tra imprese e consumatori. Ha inoltre il compito di strutturare percorsi formativi, nonché di proporre ogni strumento utile per riconciliare imprese e consumatori creando regole giuste perché favorevoli a entrambe le parti.

Fanno parte dell'Osservatorio Euro Service spa, ACMI e 11 Associazioni di Consumatori: Adiconsum, A.E.C.I., Associazione Utenti Servizi Radio Televisivi, Assoutenti, Casa del Consumatore, Codacons, Codici, Confconsumatori, Konsumer Italia, Lega Consumatori e U.Di.Con.

L'OIC, inoltre, ha aderito all'Alleanza contro la povertà energetica ed al Comitato Nazionale Italiano per il Fair Play (CNIFP) - CONI.

Negli anni l'OIC ha organizzato diversi eventi per esaminare le criticità e, al tempo stesso, approfondire le nuove opportunità del mercato; di seguito i link alle pagine informative sull'attività svolta:

- <https://www.osservatorioimpreseconsumatori.com/salvare-lenergia-salvera-la-societa-le-immagini-dei-protagonisti/>
- <https://www.osservatorioimpreseconsumatori.com/il-popolo-delle-bollette-e-la-scomparsa-del-mercato-di-maggior-tutela-2/>

Tutto ciò premesso, si esprime apprezzamento per la volontà dell'Autorità di Regolazione di introdurre alcuni aggiornamenti e interventi di modifica della regolazione della Bolletta 2.0, finalizzati alla maggiore trasparenza delle informazioni in essa contenute a beneficio del cliente finale, utili anche per



cercare di raggiungere gli obiettivi di confrontabilità delle offerte e riscontrabilità del contratto sottoscritto.

Tutto questo dovrebbe agevolare e stimolare la concorrenza tra gli operatori e si andrebbe ad aggiungere alle altre iniziative messe in campo dall'ARERA per la capacitazione dei clienti finali, in vista del superamento della tutela di prezzo prevista dall'articolo 1, commi 59 e 60, della legge 124/17.

L'OIC apprezza anche la volontà di promuovere la digitalizzazione e le relative opportunità nella vendita di energia al dettaglio, che dovrà avvenire nel rispetto dei principi e degli obiettivi indicati dalla Commissione europea nella nuova agenda dei consumatori, presentata il 13.11.2020, dalla transizione verde alla trasformazione digitale.

Si ritiene opportuno richiamare l'attenzione dell'Autorità su alcuni passaggi del documento della Commissione.

Si legge che "Un altro motivo di preoccupazione emerso durante la pandemia è l'impennata delle truffe a danno dei consumatori, delle tecniche di marketing ingannevoli e delle frodi negli acquisti online, di cui un numero crescente di consumatori è stato e continua a essere vittima[...]L'evoluzione dei modelli di consumo pone nuove sfide. [...] Per consentire una diffusione socialmente ottimale di nuovi beni e servizi nonché di nuovi approcci al consumo, occorre fornire ai consumatori informazioni migliori e più affidabili sugli aspetti relativi alla sostenibilità dei beni e dei servizi, evitando nel contempo un sovraccarico di informazioni.[...] La trasformazione digitale sta cambiando radicalmente la vita dei consumatori, offrendo loro maggiori opportunità e una più ampia scelta di beni e servizi. Al tempo stesso, può rendere più difficile per loro operare scelte informate e salvaguardare i loro interessi"

Ebbene, l'auspicio dell'OIC è che l'esito della presente consultazione pubblica possa portare a trovare la sintesi, sicuramente non semplice, tra le esigenze e gli obblighi di trasparenza e, al tempo stesso, semplificazione e comparabilità.

Si condivide quanto indicato nella premessa del documento di consultazione: "La centralità che riveste la bolletta anche fra il novero degli altri strumenti a disposizione del consumatore che si è tra l'altro via via arricchito, è conseguenza dell'estrema delicatezza del ruolo che riveste: la bolletta per quanto detto sopra deve al suo interno contemperare esigenze potenzialmente contrapposte quali chiarezza e completezza d'informazione."

Ci si permette di sottolineare anche che occorre potenziare tutta l'attività informativa e comunicativa per stimolare l'aumento della conoscenza e della capacità negoziale dei clienti finali di piccole dimensioni, al fine di consentire una loro maggiore partecipazione al mercato.

Dalle bollette, si ritiene che debbano emergere segnali più chiari circa le origini dei costi applicati dai fornitori, in modo, da favorire anche atteggiamenti maggiormente consapevoli sul mercato da parte dei clienti finali.

Un approccio fiducioso alla bolletta potrebbe quindi essere incentivato attraverso la razionalizzazione delle informazioni già presenti nel documento, inclusa la denominazione delle voci di spesa, puntando a sciogliere i dubbi e le perplessità più frequenti come la reale differenza tra i costi determinati dal venditore e quelli cd. Passanti.



Ad esempio: la dicitura “spesa per la materia energia” è spesso oggetto di fraintendimenti (è difficile per il cliente capire che questa non corrisponde al “costo materia prima” pubblicizzato nell’offerta che ha sottoscritto); allo stesso modo, le ulteriori voci di spesa relative al trasporto, alla gestione del contatore e agli oneri di sistema sono indicate in assenza della specificazione che si tratta di voci cd. passanti e la stessa denominazione è poco fruibile. In questo senso, non sono condivisibili le proposte di revisione che comportano di fatto un’ulteriore scorporazione della sintesi degli importi fatturati.

Nel comunicare e confermare la disponibilità a collaborare con l'Autorità si presta il consenso al trattamento dei dati personali e si porgono distinti saluti.

Roma, 10 maggio 2021

Centro Studi OIC