



Roma, 14 maggio 2021

Spett.le

**ARERA**

*Direzione Mercati Retail e Tutele dei  
Consumatori di Energia - DMRT*

Oggetto: **Osservazioni al documento per la consultazione 148/2021/R/com “Primi  
interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0”**

Si trasmettono le osservazioni di Green Network al documento in oggetto.

Con i migliori saluti,

Green Network S.p.A.

1



**GREEN NETWORK S.p.A.**

Società a Socio Unico

Cap. Soc. € 15.636.000,00 i.v. - Sede legale e operativa: 00156 Roma – Via Giulio Vincenzo Bona, 101

Cod. Fiscale - Partita IVA - Iscrizione Registro Imprese Roma N. 07451521004 – REA N. RM 1033355

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di SC Holding S.r.l.

Tel. +39 06 83365101 • Fax +39 06 83365301

[www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it)



## Osservazioni di GREEN NETWORK S.p.A

Documento di Consultazione 148/2021/R/com del 13 aprile 2021

### PRIMI INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO E MODIFICA DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0

#### OSSERVAZIONI GENERALI

Green Network accoglie positivamente l'intenzione dell'Autorità di rivisitare l'attuale disciplina della Bolletta 2.0, considerando la centralità che riveste tale strumento nei rapporti tra cliente finale e venditore e la necessità di assicurarne la coerenza rispetto all'evoluzione del mercato finale della vendita. Si condivide, in particolare, la convinzione per cui i documenti di fatturazione, qualora sapientemente rivisti e aggiornati - cioè, tenendo sempre in considerazione la loro principale funzione di rendicontazione dei consumi e dei relativi costi sostenuti - possano rappresentare uno strumento complementare per l'orientamento della clientela sul mercato. Il raggiungimento di questo risultato, però, non potrà prescindere da un'attenta e obiettiva valutazione di ogni proposta e, in tal senso, si auspica che ciò possa avvenire anche tramite appositi tavoli di lavoro, che prevedano un ampio coinvolgimento, tra le altre, anche delle associazioni dei consumatori, oltre che delle imprese di vendita. Tale approccio organico dovrebbe essere adottato anche in sede di pianificazione delle conseguenti implementazioni, prediligendo tempistiche di adeguamento proporzionate all'*effort* in capo ai venditori, limitando possibilmente entrate in vigore scaglionate che costringerebbero i venditori a notevoli e ripetuti interventi ai propri sistemi di fatturazione.

Quanto agli obiettivi dell'intervento, l'auspicio è che il *trade-off* tra semplicità e completezza di informazione del documento di fatturazione porti a preferire soluzioni pragmatiche, che tengano conto sia della complessità intrinseca della filiera energetica, che dell'effettivo livello di comprensione dei clienti finali. Come correttamente osservato dall'Autorità, la bolletta *"raccolge e concretizza in sé tutti gli effetti della concatenazione delle operazioni economiche e tecnico-*

organizzative finalizzate alla fornitura, dovendo, al contempo, rendersi fruibile ai consumatori, non tenuti a disporre delle competenze specialistiche per comprendere la suddetta complessità sottostante". È fondamentale, quindi, che gli obblighi informativi mirino ad offrire in bolletta una rappresentazione comprensibile e concisa degli importi fatturati nel periodo di riferimento, che rispecchi le caratteristiche dell'offerta sottoscritta dal cliente, senza che siano introdotti ulteriori elementi di complessità che potrebbero rendere più difficoltosa la comprensione del documento.

Relativamente al tema "confrontabilità", che l'Autorità vorrebbe trasporre anche all'interno della bolletta sintetica, si ritiene necessaria una preliminare e congrua disamina dello stato attuale del mercato: in un contesto in cui, lato offerta, si punta prevalentemente a pubblicizzare la "convenienza" della componente "materia prima" e, lato domanda - soprattutto nel settore domestico - non sembra essere ancora chiara la distinzione tra i concetti di *spesa per la materia energia* e *spesa connessa al costo della componente energia (ndr materia prima)*<sup>1</sup>, risulta difficile pensare che gli utenti possano in generale trarre beneficio da nuovi indicatori riferiti ai complessivi costi della spesa per la materia energia<sup>2</sup>. Come emerso per il costo medio unitario, infatti, il rischio è che, in assenza di determinate informazioni, i benefici effettivi possano essere inferiori alle attese, giacché il venditore, oltre a farsi carico degli oneri implementativi, si potrebbe trovare a gestire reclami, richieste di informazioni e di chiarimento da parte dei clienti. L'inserimento di informazioni molteplici e di non diretta comprensibilità, in definitiva, rischierebbe di compromettere l'obiettivo della confrontabilità, scoraggiando ulteriormente i clienti finali nel tentativo di orientarsi sul mercato autonomamente e dal prendere visione dei dettagli riportati in bolletta sintetica, ulteriori rispetto alla sintesi degli importi.

<sup>1</sup> Sono rilevanti le casistiche di clienti finali del settore domestico che, raffrontando il *Costo medio unitario della spesa per la materia energia* con il costo della componente energia (materia prima) previsto dal contratto, lamentano l'applicazione di costi maggiori.

<sup>2</sup> Il riferimento è agli indicatori sintetici di prezzo, rappresentati in quota punto, volume e potenza, e alla spesa annua, che dal 1° luglio prossimo troveranno rappresentazione all'interno della Scheda sintetica. Si noti comunque che tali indicatori sono peraltro strutturati in modo differente rispetto alle informazioni fornite in sede precontrattuale attraverso le condizioni economiche di fornitura (documento di maggior rilievo per il cliente finale in quanto di più facile comprensione).

La possibilità di confrontare le offerte disponibili è un requisito fondamentale per un mercato efficiente, ma riteniamo che tale obiettivo debba perseguirsi attraverso altri strumenti già in essere. In attesa di una maggiore diffusione dell'utilizzo del Portale Offerte, crediamo che la confrontabilità debba essere resa agevole per il cliente in sede precontrattuale, laddove gli obblighi informativi potrebbero maggiormente rispondere ai criteri di semplicità e chiarezza.

Sulla base dell'esperienza maturata nella gestione dei rapporti con i clienti e mutuando la corretta ratio alla base dell'introduzione della "Guida alla lettura" prevista dalla Bolletta 2.0, la confrontabilità dovrebbe essere assicurata "a monte", cioè concepita in modo tale da garantire la corrispondenza tra le condizioni economiche che il cliente si accinge a sottoscrivere e l'articolazione dei costi che si ritroverà esposti in bolletta. È proprio in tal senso che Green Network ha ritenuto opportuno strutturare le proprie Condizioni Tecnico Economiche (CTE), sintetizzando in maniera evidente tutti i corrispettivi previsti dalle offerte all'interno delle stesse macro-voci di spesa che il cliente ritroverà successivamente all'interno della bolletta, ossia: *"Spesa per la materia energia"*, *"Spesa per trasporto, gestione contatore e oneri di sistema"*, *"Altre partite"* e *"Iva e imposte"*. Ciò, con l'ulteriore obiettivo di rendere chiara al cliente (grazie anche al supporto della Guida alla lettura) l'origine delle differenti voci di costo. La società ha inteso rendere i corrispettivi esposti in sede di vendita, e riassunti nelle CTE, maggiormente coerenti e confrontabili con le bollette, auspicando che ciò possa rivelarsi efficace al fine di costruire un rapporto di fiducia con i clienti finali.

In conclusione, si ritiene che la bolletta debba primariamente conservare la sua finalità essenziale di rendicontazione degli importi fatturati al cliente in coerenza con i consumi effettuati e, soprattutto, con le condizioni economiche sottoscritte dal cliente. Oltre che migliorando l'esposizione delle informazioni già rese<sup>3</sup>, ciò potrà avvenire solo attraverso una integrazione e razionalizzazione delle informazioni presenti in bolletta.

---

<sup>3</sup> Si auspica l'adozione di interventi anche al fine di far risultare maggiormente chiaro al mercato che la confrontabilità tra le offerte dovrebbe basarsi esclusivamente sui corrispettivi ricompresi nella *Spesa per la materia energia*; anche in caso di offerte *all-inclusive*, infatti, il fornitore è tenuto a riportare in bolletta sintetica il dettaglio degli oneri "passanti", dunque il cliente può sempre verificare l'impatto del costo medio dei rimanenti oneri applicati in bolletta.

## OSSERVAZIONI DI DETTAGLIO

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

Come osservato in premessa, Green Network ritiene che gli obiettivi individuati nel presente DCO siano ben focalizzati, ma gli strumenti proposti sembrerebbero non considerare adeguatamente l'attuale stato del mercato, rischiando viceversa, in alcuni casi, di deludere le necessità di "semplicità e chiarezza".

Infatti, se anche il più semplice indicatore relativo al costo medio unitario della spesa per la materia energia, così come ad oggi presentato, non viene del tutto compreso dai clienti finali, si teme che la proposta di introdurre ulteriori indicatori (in primis gli indicatori sintetici di prezzo e la spesa annua), oltre a riproporre "indirettamente" il parametro di cui sopra in versione più complessa, presupponga un grado di digitalizzazione (*ndr* un utilizzo frequente del Portale offerte) e di comprensione dei meccanismi di mercato non coerente con l'attuale livello di conoscenza del cliente, rischiando di risultare potenzialmente controproducente in termini di costi/benefici<sup>4</sup>. Anche a causa della complessità della struttura tariffaria, il cliente, in sede di valutazione di un'offerta e prima ancora di prendere visione della documentazione contrattuale, è spesso istintivamente portato a comparare il costo unitario della componente materia prima energia/gas - essendo del resto questa tra le prime informazioni pubblicizzate - senza però poter trovare le opportune corrispondenze nella bolletta sintetica.

In definitiva, si ritiene che il binomio chiarezza-confrontabilità potrebbe essere più efficacemente perseguito con un intervento che interessi l'esposizione, in bolletta sintetica, delle voci di costo direttamente determinate dal venditore (si vedano in proposito le specifiche proposte illustrate negli spunti successivi), piuttosto che sull'introduzione di ulteriori parametri.

---

<sup>4</sup> Non a caso, per altre questioni affrontate nel DCO, specificatamente, le modalità di ricezione del documento regolatorio, l'aspetto della "maturità digitale" del cliente sembra essere comprensibilmente determinante.

***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?***

Non si concorda con tale proposta. Come osservato in precedenza, le perplessità avvertite dal cliente nell'analizzare la propria bolletta derivano dalla difficoltà nel discernere i costi determinati dal venditore dagli oneri passanti. È verso tale obiettivo, quindi, che ad avviso di Green Network dovrebbe tendere la rivisitazione delle informazioni ad oggi rese in bolletta. In questo senso, il costo medio per la sola spesa per la materia energia potrebbe continuare a costituire un "KPI" utile per il cliente, laddove adeguatamente contestualizzato, vale a dire a fronte dei seguenti correttivi: 1) ridenominazione della macro-voce "Spesa per la materia energia" (es. "Costi determinati dal venditore" – vd. Q12 e Q15); 2) rappresentazione del costo medio unitario associato alla macro-voce di cui sopra, con esplicitazione della formula di calcolo; 3) esposizione del costo unitario della componente materia prima.

Tale rivisitazione produrrebbe il vantaggio di sfruttare informazioni già note, attraverso l'utilizzo di un linguaggio più prossimo al cliente.

***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?***

Pur comprendendo le finalità di base, si ritiene che l'esposizione di tale dato non sia sufficientemente supportata da un effettivo beneficio per il cliente, che potrebbe anche interpretare in modo non corretto la presenza di tale codice. Nel caso invece di offerte non replicabili per la generalità dei clienti, e di conseguenza non soggette all'obbligo di pubblicazione sul Portale (si pensi ad esempio alle offerte oggetto di negoziazione personalizzata con il cliente), si ritiene che fornire un codice identificativo non direttamente riscontrabile potrebbe generare



confusione, dal momento che il cliente - benché consapevole, in sede di sottoscrizione, di sottoscrivere un'offerta personalizzata e negoziata con l'agente di vendita - non conosce le logiche di pubblicazione sul Portale. Tale osservazione vale altresì in relazione all'analogo obbligo recentemente previsto in relazione alla compilazione della Scheda sintetica. Si richiede in tal senso di prevedere che il codice offerta sia da riportare nelle schede sintetiche e in bolletta, qualora si intenda prevederlo, solo in relazione alle offerte pubblicate sul Portale e sottoscritte dal 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 si esplicitare le proposte.***

Si ritiene che la revisione dell'esposizione di tale informazione nei termini proposti sia poco percorribile, per due ordini di ragioni: 1) lato gas, considerati gli attuali obblighi di misurazione previsti in particolar modo per i domestici, le possibilità di avere letture rilevate sono piuttosto esigue e non adeguatamente compensate dalla disponibilità di autoletture, considerato che il tasso di comunicazione di tale dato da parte dei clienti è pressoché insufficiente (non oltre il 10%); 2) la dicitura "non aggiornato" potrebbe incentivare il cliente a richiedere spiegazioni al venditore, benché la motivazione non sia strettamente correlata al suo operato; sarebbe meglio a quel punto parlare di "consumo storico", ma non riteniamo che tali informazione possa risultare di reale utilità per il cliente finale.

Di contro, l'attuale rappresentazione del dato sul consumo annuo<sup>5</sup> si può ritenere già sufficiente, dal momento che non si registrano esigenze di senso opposto da parte dei clienti, i quali

---

<sup>5</sup> Ai sensi dell'attuale disciplina della Bolletta 2.0, il consumo annuo è pari, per il settore elettrico, al consumo risultante da letture rilevate che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi; per il settore gas naturale, qualora non siano disponibili

dispongono già in bolletta di un riepilogo dei consumi storici degli ultimi 12 mesi. Pertanto, in luogo di quanto proposto, si suggerisce l'opportunità di esporre il box dei consumi storici in ogni bolletta sintetica (ad oggi l'obbligo è di almeno una volta l'anno), eventualmente accompagnato da un invito a consultare il Portale Consumi.

***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"?***

Come ampiamente spiegato in risposta al Q1-Q2, gli indicatori sintetici di prezzo, se pur riferiti alla spesa per la materia energia, non sembrano apportare benefici aggiuntivi anche in quanto, dalle reportistiche a disposizione, emerge che i clienti si limitano generalmente a confrontare il costo della componente energia. Anche volendo considerare tali indicatori sintetici, non si vede come il cliente possa trarre da essi valutazioni opportune e non potenzialmente controproducenti: la presenza di corrispettivi una tantum o di altri oneri/sconti applicati in base a determinate condizioni, renderebbero critico il confronto tra il livello "effettivo" dell'indicatore riferito al periodo di fatturazione e la valorizzazione esposta nella Scheda sintetica.

Diverso sarebbe prevedere l'inserimento in bolletta di un "elemento familiare", quale il costo unitario della "componente materia prima" previsto dall'offerta sottoscritta: qualora adeguatamente presentato, ossia come un "di cui" della *Spesa per la materia energia*, e accompagnato da un'esposizione maggiormente chiara delle voci determinate dal venditore (vd Q2), il cliente avrebbe modo di effettuare più agevolmente eventuali comparazioni sul mercato avvalendosi anche della bolletta.

---

letture rilevate che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi, al prelievo annuo come calcolato in base all'articolo 4 del TISG



Nel caso di offerte *all-inclusive*, al cliente verrebbe riportato in bolletta il costo “tutto compreso” in base alle condizioni previste dall’offerta; la presenza obbligatoria del dettaglio dei costi passanti (trasporto, contatore e oneri di sistema, oltre a iva e imposte), permetterebbe al cliente di distinguere comunque i costi effettivamente applicati dal fornitore, salvo gli eventuali congruaggi successivi in base al contratto.

***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?***

***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 si ritiene che i concetti di “consumo annuo fatturato e aggiornato” e di “spesa sostenuta annua”, riferiti a ciascuna bolletta, possano risultare di effettivo beneficio al cliente, anche qualora proposti in luogo degli indicatori sintetici di prezzo. Come già evidenziato nelle precedenti risposte, l’attitudine del cliente in sede di comparazione delle offerte nel mercato si basa su presupposti differenti.

Un modo più immediato per rendere l’informazione di quanto ciascuna bolletta “pesi” nelle tasche del cliente in corso d’anno, potrebbe essere quella di rappresentare, in analogia a quanto già previsto per i consumi, uno “storico dei costi”, preferibilmente in forma grafica e con indicazione dell’importo totale di ciascuna bolletta, comprensive delle singole voci di costo (ad esempio, assegnando un colore ad ogni porzione afferente alle diverse voci per la spesa materia energia, spesa trasporto e oneri, altre partite, iva e imposte).

Infine, si coglie l'attenzione per sottoporre un aspetto ulteriore non trattato nel DCO ma potenzialmente correlato al concetto di chiarezza e semplicità della bolletta. Ai sensi della normativa vigente<sup>6</sup>, i venditori hanno l'obbligo di rappresentare il mix energetico *“con frequenza almeno quadrimestrale, nei documenti di fatturazione trasmessi a ciascun cliente finale, uniformandosi agli schemi riportati all'Allegato 1”*; l'attuale disciplina della Bolletta 2.0 prescrive quindi che il suddetto obbligo venga assolto nell'ambito della bolletta sintetica. Nell'ottica di preservare la veste principale della bolletta sintetica - vale a dire, quella di offrire le informazioni essenziali correlate alla fornitura e alla fatturazione del servizio - senza con questo intendere eludere la suddetta prescrizione, si chiede di valutare l'opportunità di consentire, in alternativa a quanto sopra, di rappresentare il mix energetico all'interno degli *Elementi di dettaglio*, dal momento che tale ultimo documento è quello propriamente deputato ad offrire un livello di analisi più accurata degli importi fatturati e raggiungerebbe ugualmente il cliente (è infatti redatto per ciascun periodo di fatturazione e generalmente è sempre disponibile in area clienti o comunque secondo le modalità previste da contratto, oltre che in caso di reclamo/richiesta di informazione inerente la fatturazione). In tal modo il venditore potrebbe razionalizzare meglio la disposizione delle informazioni nella bolletta sintetica (con possibile “snellimento” del numero di pagine), garantendo al cliente una più agevole lettura a parità di informazioni rese nel complesso.

**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?**

---

<sup>6</sup> Decreto MiSE 31 luglio 2009, art. 2.2.

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

In linea con quanto osservato al Q2, si propone di rinominare la *Spesa per la materia energia* (ad esempio in: “*Costi determinati dal venditore*”), prevedendo ulteriormente per il fornitore la facoltà di condensare in un'unica macro-voce gli ulteriori costi passanti (trasporto, oneri generali di sistema, IVA e imposte); il documento di fatturazione potrebbe specificare la natura di tali oneri evidenziando che si tratta di costi non determinati dal venditore. Il cliente avrebbe comunque la possibilità di consultare gli Elementi di dettaglio, oltre che la richiamata Guida alla lettura, per eventualmente approfondire le singole valorizzazioni e descrizioni. Nel caso delle imposte e delle altre partite, resterebbe salvo il box di riepilogo attualmente previsto. L'evidenziazione separata del Canone RAI sarebbe anch'essa mantenuta.

Quanto alle ulteriori proposte illustrate nel DCO, si attendono maggiori delucidazioni in merito alla previsione di “*una nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite nel contratto di vendita*”, rispetto alla quale nel DCO si offrono solo primi spunti di massima, con riferimento alle altre partite e ai ricalcoli. Peraltro, nell'ambito della nuova suddivisione proposta per le altre partite, si chiede di specificare meglio cosa si intenda esattamente per “servizi aggiuntivi”, considerando anche l'eventuale impatto che tale riformulazione potrebbe avere sul costo medio unitario della spesa per la materia energia.

Considerato quanto sopra proposto, non si concorda con la previsione di rimuovere la facoltà di rappresentare in un'unica voce la spesa per il trasporto e la spesa per gli oneri generali.