

ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 148/2021/R/COM

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

OSSERVAZIONI U.DI.CON.

L'U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni, relative alla Consultazione in epigrafe.

Con tale documento, l'Autorità intende illustrare i propri orientamenti relativi all'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0.

A tal riguardo si rileva che la bolletta costituisce per il consumatore il canale d'accesso ad informazioni cruciali, sia per quanto concerne consumi, tariffe, *et similia*, ma anche per quanto riguarda i diritti di tutela disponibili nel settore in commento. Inoltre non può certo trascurarsi che si tratta di documento di primaria importanza nel momento in cui si intende procedere ad una comparazione delle offerte disponibili sul mercato.

Trattasi dunque di tematica estremamente rilevante per il consumatore, alla luce dell'importanza fondamentale che la bolletta ricopre agli occhi del medesimo: un consumatore privo di una bolletta "efficace" è di fatto un consumatore privo di tutela.

Ciò rilevato, secondo la Scrivente appare chiaro che, nell'ambito di ogni progetto di riforma della bolletta, l'interesse del consumatore debba essere qualificato come prevalente rispetto ad ogni altra esigenza.

Non solo per quanto sopra sintetizzato, ma anche perché si ritiene che ciò possa apportare benefici anche all'intero mercato, che gioverebbe di maggior trasparenza e concorrenzialità.

In particolare, da questo ultimo punto di vista, risultano note le carenze del settore, che appare ancora lontano da una sana concorrenza tra gestori a beneficio dell'utente finale.

A tal riguardo si ritiene che molto possa ottenersi da una profonda riforma della bolletta, oggetto della presente consultazione: in particolare, l'inserimento in bolletta di dati utili ed accessibili per un rapido

confronto tra le offerte potrebbe arrecare tangibili benefici ai consumatori, facilitati nella ricerca di offerte migliori, come di seguito sarà meglio esposto nel corpo della consultazione odierna.

Quest'ultima, strutturata come di consueto con una serie di quesiti, viene di seguito ripercorsa nell'ordine dei punti così come indicato dall'Autorità, con le relative osservazioni della Scrivente.

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

Osservazioni U.Di.Con.

Gli obiettivi passati in rassegna possono essere condivisi solo se qualificati come primissimi interventi e solo se ricondotti in un progetto che necessariamente dovrà essere più ambizioso.

Gli interventi illustrati, infatti, non sembrano distinguersi per "audacia" riformista: al contrario sembrano essere dei meri adeguamenti "conservativi" all'evoluzione normativa.

Tale impostazione, ad avviso di chi scrive, non risulta sufficiente: al contrario, se si vuole imprimere un vero cambio di passo al mercato dell'energia, per renderlo coerente con l'imminente liberalizzazione, si deve cogliere l'occasione della riforma della "bolletta 2.0" per incidere in senso assai più radicale su tale documento.

In particolare si ritiene che la bolletta debba divenire uno strumento che raccolga esclusivamente i costi legati all'energia, abbandonando l'attuale concetto di documento "contenitore" di vari oneri che nulla hanno a che fare con le abitudini energetiche; in tal maniera, i benefici saranno molteplici.

In primis, si otterrà una riduzione dei costi della bolletta; inoltre l'utente avrà un documento di spesa più direttamente riconducibile ai propri consumi, così da poter facilmente porre in relazione le proprie abitudini con i costi della materia, incentivando risparmio ed efficientamento energetico; infine, l'abbandono della bolletta "contenitore" permetterà di offrire all'utente non una serie di "indicatori" di prezzo basati su formule poco accessibili, bensì un dato di gran lunga più importante: il costo dell'energia sulla base di uno schema Euro al Kilowatt (o SMC).

Solo in tal maniera si riuscirà a comprendere e confrontare il prezzo dell'energia in maniera semplice, così come oggi si confronta il costo dei carburanti o delle tariffe telefoniche, permettendo lo sviluppo di una sana concorrenza sul mercato a beneficio dell'utente finale.

Dunque, ogni riforma della bolletta deve avere, ad avviso di chi scrive, questo obiettivo; diversamente può essere considerata un palliativo o quanto più un primo passo in tale direzione.

Da questo punto di vista, si vuole sottolineare ad ogni modo una potenzialità molto rilevante che appare sottesa allo schema di riforme posto in consultazione.

Negli obiettivi passati in rassegna si accenna ad una armonizzazione (per vari elementi quali indici di costo e codici offerta) tra le indicazioni in bolletta e i dati utilizzati dagli strumenti telematici a disposizione dell'utente, quali portale offerte e portale consumi.

A tal riguardo, ad avviso di chi scrive, tale armonizzazione deve rafforzarsi sino alla creazione di un "network" funzionale tra informazioni in bolletta, i portali ed i rispettivi database.

In tal modo, l'utente potrebbe inserire i dati che rinviene in bolletta nei portali menzionati, ed avere delle proiezioni di prezzo accurate, che possano rendere semplice la scelta della migliore offerta. Si tratterebbe di una innovazione che consentirebbe di sfruttare a pieno la potenzialità dei portali, con beneficio dell'intera filiera.

Trattasi, inoltre, ad avviso di chi scrive, del modo migliore di "mettere a sistema" le modifiche alla bolletta sottoposte in consultazione, le quali diversamente rischiano di divenire unicamente modifiche formali.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità. Come anticipato, non appare opportuno permettere la proliferazione di indici poco comprensibili, piuttosto appare preferibile favorire l'indicazione di informazioni "armonizzate" che possano essere più accessibili ed utilizzate più facilmente nell'utilizzo dei portali ARERA.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

In ordine ai quesiti summenzionati, trattati congiuntamente in quanto intrinsecamente connessi, si ritiene adeguato l'orientamento ARERA.

Tuttavia, si ritiene che l'inserimento del codice offerta in bolletta possa rivestire un ruolo davvero efficace solo se tale dato sia pienamente integrato nel portale offerte; diversamente l'innovazione rischia di divenire meramente formale.

Al contrario, come anticipato, si ritiene che la vera potenzialità del codice sia quella di poterlo inserire nel portale offerte così da ottenere -in pochi click- profili di spesa personalizzati, da comparare con altre offerte presenti sul mercato.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento dell'Autorità appare congruo agli obiettivi prefissati.

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 sì esplicitare le proposte.

Osservazioni U.Di.Con.

Come anticipato, la Scrivente non ritiene opportuna la moltiplicazione di indici diversi; pertanto non ritiene utile l'indicazione di altre formule. Piuttosto si auspica, come anticipato, l'utilizzo di dati condivisibili sui vari portali, quantomeno in questa fase di prima riforma.

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"?

Osservazioni U.Di.Con.

In ordine ai suestesi quesiti, trattati congiuntamente in quanto connessi, si ritiene che la posizione della Scrivente sia già in parte emersa in precedenza nel documento.

Gli indici di prezzo, infatti, devono in questa fase di prima riforma rimanere in bolletta, così come da opzione 1 sub paragrafo 3.5.

Pur ribadendo che l'obiettivo a tendere deve essere una struttura di costo della bolletta semplificata (vedi infra sub Q1), si ritiene che in ogni caso l'inserimento degli indici, che occuperebbe solo poche righe in bolletta, abbia una notevole potenzialità soprattutto se gli stessi potranno divenire utilizzabili sul portale offerte.

Ed invero, l'armonizzazione tra indici in bolletta ed indici utilizzati dal portale offerte, potrebbe dare luogo all'elaborazione di calcoli di spesa sul ridotto portale, rapidi ed accurati (soprattutto se relazionati anche con il database del portale consumi), grazie ai quali si stimolerebbe il risparmio dell'utente e la concorrenza sul mercato.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

In relazione a quanto sopra, la Scrivente ritiene un errore il solo fatto che si sia arrivato a concepire l'invio della bolletta su un canale non esplicitamente scelto dall'utente.

Francamente, appare chiaro che la bolletta non possa assolvere a nessuna delle sue funzioni nel momento in cui si ammettesse la facoltà di inviarla secondo modalità non indicate dall'utente stesso, posto l'elevato rischio di mancato recapito -francamente evidente- che ne conseguirebbe.

Dunque, ogni utente deve poter scegliere come ricevere la fattura ed è necessario abbandonare ogni considerazione sulla maturità digitale: quest'ultima non può essere decisa da alcuno se non dall'utente stesso, che deciderà in base al suo grado di "maturità" ed alle sue esigenze. A tal riguardo, basti sottolineare che è possibile -ad esempio- che un utente digitalizzato preferisca ricevere la bolletta in maniera tradizionale, per avere un maggior controllo di spesa o per altre innumerevoli ragioni.

Per la stessa ratio si ritiene che non debba essere in nessun modo prevista la possibilità di utilizzare canali digitali che, per quanto conosciuti dal Gestore, non siano stati scelti esplicitamente dall'utente: si ritiene che ciò non solo contraddica il suesteso principio, secondo il quale occorre basarsi solo sui canali esplicitati dall'utente, ma che sia anche in contrasto con la normativa privacy vigente che impone l'utilizzo dei dati solo per le finalità indicate.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Così come espresso per gli altri indici che l'Autorità valuta di inserire in bolletta, si ritiene che l'inserimento del dato sulla spesa annua sia un dato interessante, purché sia ricondotto a base di calcolo utile per "preventivi" di spesa nel portale offerte. Diversamente, esso costituirà ennesimo indice di difficile comprensione ed elemento di asimmetria informativa.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Si ritiene che sia senza dubbio possibile inserire elementi utili per il consumatore senza appesantire il documento.

A titolo esemplificativo, si ritiene che sia molto importante l'introduzione della matricola del contatore nei dati di fornitura: si tratterebbe di una breve stringa di testo che consentirebbe di individuare subito tediosi problemi di disallineamento dei dati, certamente noti a codesta Autorità.

Appare inoltre utile inserire un breve richiamo di sintesi sulla prescrizione - biennale e riconosciuta "in ogni caso" - richiamando le stesse parole dell'Autorità (https://www.arera.it/it/com_stampa/20/200527.htm).

Appare inoltre opportuno rafforzare i richiami sul portale offerte (specie se innovato in accoglimento delle indicazioni rassegnate nel presente documento), sul portale consumi, sugli strumenti di conciliazione nonché prevedere l'invito a rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori riconosciute, così da dotare il consumatore di un polo dialettico che non sia quello del venditore.

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

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l'orientamento dell'Autorità sul punto. In particolare si ritiene che debba essere presente in bolletta un focus su tutti i corrispettivi che, direttamente o indirettamente, possono costituire un disincentivo allo switching, generando fenomeni di lock-in (ad esempio, la perdita di scontistiche *et similia*).

Q13. Quali dovrebbero essere le denominazioni delle voci di spesa da utilizzare nella bolletta sintetica?

Osservazioni U.Di.Con.

Si ritiene che un tema di così profonda rilevanza non possa essere relegato quale mero quesito alla presente consultazione. Pertanto si chiede di rimandare il tema a separata consultazione alla luce della sua importanza e complessità.

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?

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

Osservazioni U.Di.Con.

Come per il quesito sub Q13, si chiede di rimandare i temi suestesi a separata consultazione alla luce della loro importanza e complessità.

La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi a codesta Autorità, e rimane a disposizione per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Roma, 13/05/2021

Il Presidente Nazionale U.Di.Con. APS

Dott. Denis Domenico Nesci



