

Prot. N. 2420 del 14/05/21

Spett.le
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di
energia
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

e-mail: protocollo@pec.arera.it

Roma, 14 maggio 2021

**Oggetto: osservazioni al documento di consultazione 148/2021/R/COM - primi interventi di
aggiornamento e modifica della regolazione della bolletta 2.0**

Osservazioni generali

Si accoglie innanzitutto con favore l'iniziativa dell'Autorità di aggiornare e modificare la bolletta al fine da renderla maggiormente trasparente. Acea ritiene che la finalità principale della bolletta debba essere quella di fornire al cliente finale un numero minimo di informazioni chiare e semplici sulla propria fornitura e di consentire un primo monitoraggio dell'andamento dei consumi. Pur comprendendo gli obiettivi declinati da codesta Autorità di rendere la bolletta uno strumento che consenta il confronto dell'offerta sottoscritta dal cliente con le altre offerte pubblicate sul Portale Offerte, ad avviso della Scrivente le proposte delineate nel documento in oggetto potrebbero rendere tale strumento ulteriormente complesso e di conseguenza limitarne la trasparenza e l'efficacia comunicativa.

Inoltre si evidenzia come gli interventi illustrati da codesta Autorità nel presente documento porteranno ad un progressivo aumento di informazioni in bolletta, che, a partire da luglio 2021 proseguirà fino alla fine del 2021 e continuerà anche per il periodo successivo, generando ulteriore confusione nei destinatari di tale strumento.

Infatti si ritiene che una continua "rielaborazione" delle informazioni presenti in bolletta potrebbe creare nei clienti un certo disorientamento, e quindi una sorta di estraneità, verso il documento stesso. Secondo Acea, affinché ciò non si verifichi, è necessario che questi interventi vengano concentrati in un numero di rilasci limitato e strutturati in modo tale da rendere il cliente preventivamente consapevole dei medesimi cambiamenti. Pertanto tale obiettivo si ritiene che possa essere raggiunto raggruppando l'entrata in vigore

della totalità delle proposte di modifica riguardanti la bolletta unicamente in due momenti, uno nei primi mesi del 2022 e un secondo a valle dello svolgimento delle successive consultazioni già preannunciate sul tema, presumibilmente nel corso del 2023.

Infine, ad avviso della Scrivente, considerando che il quadro di interventi e gli obiettivi prefissati sono estremamente impattanti e sfidanti per i venditori, sarebbe auspicabile che il momento di confronto avviato con la presente consultazione non si concluda con il mero invio di osservazioni, ma viceversa continui attraverso l'istituzione di un tavolo di lavoro, tra codesta Autorità e i venditori, dove poter affrontare e declinare meglio le proposte al presente documento. Tale architettura consentirebbe di venir incontro alle imprese di vendita anche in merito alle tempistiche necessarie per le implementazioni richieste nel documento di consultazione in oggetto, difficilmente traguadabili prima di 8/9 mesi dalla pubblicazione della delibera.

Osservazioni puntuali

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

RI: Si rinvia alle osservazioni preliminari

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?

R2: Ad avviso della Scrivente, l'indicazione dei costi medi unitari fornisce al cliente una prima valutazione dei costi medi per singolo kWh/Smc rispetto ai consumi fatturati nella relativa bolletta (sia rispetto al totale degli importi che alla sola spesa per la materia prima). Pertanto, anche alla luce di quanto si dirà in seguito in risposta agli spunti R7-R8, si ritiene opportuno mantenere tale informazione all'interno della bolletta sintetica.

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?

R3: Sebbene il codice identificativo possa essere utile per ricollegare la bolletta alle condizioni economiche sottoscritte dal cliente, tuttavia si evidenzia che tale effetto vedrebbe un'applicazione solo parziale, in quanto tale codice sarebbe presente solo nelle bollette sintetiche inerenti alle offerte commerciali presenti sul Portale Offerte (le c.d. Offerte Generalizzate). Inoltre, si ricorda che le offerte pubblicate sul Portale Offerte hanno un periodo di validità limitato, trascorso il quale vengono tolte dal Portale e quindi il cliente che ha sottoscritto un'offerta con determinati prezzi, trascorso tale periodo di validità, non potrà più ritrovare sul portale l'offerta sottoscritta.

R4: Come indicato nelle osservazioni preliminari, si ritiene che tale codice offerta possa essere inserito all'interno della bolletta sintetica solo a partire dalle offerte scelte dal cliente successivamente all'1° febbraio 2022.

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 sì esplicitare le proposte.

R5-R6: Ad avviso della Scrivente, l'obiettivo di consentire al cliente di monitorare e valutare i propri comportamenti di consumo potrebbe essere agevolmente raggiunto inserendo, in ogni bolletta, oltre all'informazione del consumo annuo (ad oggi già obbligatoria) anche il dettaglio in forma grafica dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi (ad oggi obbligatorio solo una volta all'anno); dati questi che consentirebbero al cliente di avere un'informazione completa ed esaustiva, oltreché coerente con gli importi fatturati, indipendentemente dal fatto che gli stessi siano afferenti a consumi effettivi o stimati.

Difatti l'indicazione in bolletta del consumo annuo non aggiornato, calcolato secondo le modalità indicate al punto 2.18 del documento, rischia di generare confusione nel cliente che potrebbe non comprendere le ragioni per cui tale consumo non sia coerente con il periodo fatturato.

Alla luce di quanto premesso non si ritiene opportuno indicare in bolletta il consumo annuo distinto fra aggiornato e non aggiornato così come descritto nel presente documento di consultazione, ma si propone di replicare in ogni bolletta le informazioni che sono ad oggi obbligatorie solo una volta all'anno.

Inoltre, si rappresentano alcuni dubbi emersi in merito alla modalità di calcolo. Ad esempio nel caso in cui il venditore abbia a disposizione letture rilevate/autoletture relative a periodi inferiori ai 12 mesi non è chiaro cosa si debba indicare in bolletta (nel caso diverso dalla fornitura inferiore all'anno), se il consumo annuo aggiornato oppure quello non aggiornato.

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"?

R7-R8 Si condividono le considerazioni avanzate da codesta Autorità sull'esposizione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo, in quanto tali indicatori verrebbero aggiornati in ogni bolletta e questo non consentirebbe al cliente di avere un riscontro con quanto riportato all'interno della Scheda Sintetica. Inoltre, rispetto all'attuale informazione del costo medio, tali indicatori essendo riferiti alle sole voci che compongono la "Spesa per la materia energia/gas naturale" fornirebbero al cliente un'informazione incompleta, in quanto non terrebbero conto delle ulteriori voci di spesa indicate in bolletta. Inoltre tale proposta avrebbe un notevole impatto sul sistema di fatturazione del venditore richiedendo sviluppi informatici traggurabili non prima di 8/9 mesi dalla pubblicazione della delibera, ferma restando la necessità di un confronto più di dettaglio nell'ambito del tavolo di lavoro richiamato nelle osservazioni generali.

Ad avviso di Acea, tuttavia, un impatto ancor più rilevante in termini di implementazione sui sistemi avrebbe l'introduzione, in ogni bolletta, della "spesa sostenuta annua" a fronte di un beneficio per il cliente non immediatamente percepibile. A tal proposito si anticipano alcune richieste di chiarimento in merito ad alcuni parametri di calcolo, in particolare se il calcolo della spesa sostenuta annua debba comprendere anche l'IVA fatturata oppure solo le voci di spesa e se tale informazione, in base a quanto previsto al paragrafo 5.8, debba essere prevista nelle sole bollette relative a forniture attive da almeno 12 mesi.

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?

R9 Si rappresentano alcune perplessità in merito a quanto previsto dall'Autorità relativamente alle verifiche di coerenza tra la "maturità digitale" del cliente finale e la modalità di recapito della bolletta. In prima analisi non può non ritenersi pienamente valida la manifestazione di volontà esercitata in forma scritta da parte del cliente che richieda di ricevere la bolletta "smaterializzata" all'atto della sottoscrizione del contratto; in caso contrario bisognerebbe mettere in discussione la manifestazione di volontà stessa del cliente con riferimento all'intero testo contrattuale.

Analogamente dovrebbe ritenersi pienamente legittimo il passaggio alla bolletta smaterializzata a seguito di variazione unilaterale, in quanto la volontà del cliente sarebbe pur sempre preservata dalla facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento, e anche ben prima dell'entrata in vigore della nuova disposizione contrattuale.

Ove l'utilizzo di tali strumenti venisse messo in dubbio (tra l'altro con riferimento al solo caso specifico della modalità di trasmissione della bolletta) il raggiungimento degli obiettivi di promozione e diffusione dello sviluppo della modalità digitale, verrebbe fortemente messo in discussione con tutte le conseguenze che ne derivano; non da ultimo, si ricorda quanto emerso per effetto della recente emergenza epidemiologica che, mettendo in evidenza non solo i benefici, ma anche l'indispensabilità di tali strumenti, non più occultabile, ha apportato una forte e rapida spinta accelerativa al processo di digitalizzazione in tutti i settori del vivere quotidiano. A tal fine si condivide l'opportunità di mettere a disposizione del cliente diverse modalità di recapito della bolletta smaterializzata (es. spid, mail, pec) tra cui scegliere in funzione della propria "maturità 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?

R10 Si condivide l'inserimento in bolletta della spesa sostenuta annua che, insieme al consumo annuo fatturato, permetterebbe al cliente di meglio valutare la sua spesa e i suoi consumi, sebbene, a parere della Scrivente, l'indicazione potrebbe pur sempre generare un minimo di confusione nel cliente in quanto tale informazione non corrisponderebbe alla somma dei totali delle bollette ricevute dal cliente negli ultimi dodici mesi. In merito alle tempistiche di implementazione si rinvia a quanto detto in risposta agli spunti 7 e 8.

R11 Al fine del raggiungimento degli obiettivi di chiarezza e semplicità non si ritiene opportuno l'inserimento di ulteriori informazioni in bolletta.

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?

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

R12-13-14-15. Si condivide l'obiettivo individuato dall'Autorità di migliorare la comprensibilità dei corrispettivi previsti in bolletta al fine di favorire la consapevolezza del cliente finale e la sua capacità di muoversi autonomamente nel mercato. Tuttavia, in considerazione della rilevanza degli interventi in programma, si auspica che codesta Autorità avvii quanto prima un nuovo processo consultivo per la parte di interventi indicati al capitolo 5 della presente consultazione, al fine di consentire ai venditori di avere a disposizione le informazioni necessarie per valutare tutte le proposte nella loro interezza e le relative esigenze in termini di tempi e modalità di realizzazione.

Resp.le Funzione Regulatory



il 14/04/2021 alle 12:04:33 CEST