

**HERA S.p.A.****Holding Energia Risorse Ambiente**

Sede legale: Viale C. Berti Pichat 2/4 40127 Bologna

tel. 051.287111 fax 051.287525

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

**Documento per la consultazione ARERA 148/2021/R/COM**  
**Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0**  
**Osservazioni HERA Spa**

**Premessa**

**Il Gruppo HERA valuta positivamente la finalità perseguita dal Regolatore di procedere ad interventi di revisione della disciplina della Bolletta 2.0**, anche alla luce delle modifiche regolatorie nel frattempo intervenute in ambiti correlati (Portale Offerte, Codice di Condotta Commerciale et.), **ed apprezza gli obiettivi sistemici dell’iniziativa regolatoria.**

Tuttavia, **in un’ottica di cost-benefit analysis, non si ritengono condivisibili la più parte degli orientamenti che vengono concretamente declinati nel DCO in esame**, e ciò in quanto, se da un lato generano eccessivi oneri implementativi a carico degli operatori, dall’altro lato non sono in grado di assicurare il perseguimento di quegli obiettivi di miglioramento della chiarezza, della trasparenza e degli strumenti di confrontabilità per il Cliente finale che, pure, si condividono.

Alla luce di tanto, si ritiene necessaria una più adeguata ponderazione della maggior parte delle misure prospettate nel DCO, per le ragioni che si esporranno diffusamente in sede di osservazioni puntuali, e si ritiene a tal fine **auspicabile**, in considerazione della molteplicità dei profili che devono essere presi in considerazione, **una più efficace modalità di interlocuzione da parte del Regolatore con gli operatori, e che risulti aperta anche ad opzioni alternative.** Si ritiene che una modalità idonea al perseguimento di tale finalità possa senz’altro essere quella (peraltro già seguita da Codesta Autorità, in casi analoghi e con esiti di successo), dell’**apertura di un Tavolo di lavoro con gli operatori**, propeedeutico alla stesura di un successivo documento di consultazione.

**Osservazioni puntuali**

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

Come sopra anticipato, si ritiene che gli obiettivi individuati per la revisione della disciplina della Bolletta 2.0, che sono proposti in questa consultazione, siano esattamente individuati, soprattutto per quanto riguarda: la trasparenza e la rilevanza del contenuto informativo, l’armonizzazione tra i vari “*contenitori informativi regolati*” e le informazioni atte a incrementare la capacità di riscontro per il cliente dell’offerta sottoscritta.

Tuttavia, come peraltro declinato nel seguito di questo documento, non si ritengono invece sempre opportunamente individuati gli strumenti più idonei per il raggiungimento di tali obiettivi.

***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 l'orientamento di prevedere la soppressione del costo medio unitario sin dall'1 luglio 2021** non solo poiché, come pure riconosciuto nel punto 2) del DCO a commento, tale informazione non risulta più funzionale alla consapevolezza della spesa sostenuta, in quanto non coerente con le informazioni introdotte nell'ambito del Portale Offerte e del Codice di Condotta Commerciale, ma, altresì, perché, fin dalla sua introduzione, tale misura si è risolta in un'informazione poco chiara, e tale da indurre il cliente in confusione, specialmente con riguardo alle bollette con bassi consumi e/o ricalcoli.

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

**Si condivide l'orientamento esposto.**

Si ritiene infatti che il mantenimento della denominazione dell'offerta, unitamente all'introduzione del nuovo campo del codice identificativo, costituiscano, nel complesso, un'informazione univoca e trasparente dell'offerta commerciale applicata nonché sottoscritta dal cliente.

Tuttavia, un aspetto che si ritiene importante portare all'attenzione di Codesta Autorità riguarda **il caso di una eventuale applicazione di modifiche unilaterali di contratto**. Infatti, laddove un sottoinsieme di clienti sottoscrittori di una determinata offerta commerciale fosse interessato da una proposta di modifica unilaterale delle condizioni economiche, tale sottoinsieme di clienti vedrebbe modificate le proprie condizioni a fronte, in bolletta, di un codice identificativo dell'offerta che permanerebbe, invece, immutato. Si ritiene pertanto che questo profilo debba essere preso in considerazione e valutato ai fini della coerenza fra le effettive condizioni economiche applicate e le informazioni presenti, a esempio, nell'ambito del Portale Offerte.

***Q4. Si ritiene adeguato che il codice offerta sia inserito in bolletta solo per le offerte scelte dal cliente successivamente all'1 luglio 2021?***

Si considera adeguato che il codice offerta venga inserito in bolletta solo per le offerte scelte dal cliente successivamente alla data di entrata in vigore delle nuove disposizioni. Tuttavia, si ritiene che la prospettata *deadline* dell'1 luglio 2021 risulti inadeguata a dar corso a tutte le implementazioni richieste nei sistemi: un **termine più sostenibile sarebbe pertanto quello dell'1 ottobre 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?***

**Non si condivide tale orientamento.**

Si premette che si ritiene condivisibile la finalità di rendere più trasparente e omogenea la rappresentazione del consumo annuo rilevato, ma **la metodologia concretamente proposta, ovvero quella di un aggiornamento continuo, non intercetta l'obiettivo auspicato.**

Si segnala invero che un consumo annuo continuamente aggiornato in base ai più recenti dati di misura fatturati potrebbe ingenerare, in realtà, ulteriore confusione nel cliente finale, il quale non riuscirebbe di fatto mai a 'familiarizzare' con un suo consumo annuo. Il fatto stesso che il consumo sia definito come *annuo* lascia del resto intendere implicitamente che questo debba restare costante sull'orizzonte temporale di un anno.

Se, da un lato, un consumo continuamente aggiornato potrebbe rappresentare, ad una prima valutazione, un parametro che reagisce con prontezza alle mutate abitudini di consumo del cliente, ad un'analisi più approfondita emerge il concreto rischio di 'contaminazione' di tale parametro per effetto di consumi *outlier* rispetto a quelli tipici del cliente: in altre parole, un comportamento anomalo di consumo, su un ristretto periodo temporale non significativo, porterebbe a riverberare immediatamente tale nuovo assetto di consumo nel consumo annuo riportato in bolletta.

Inoltre, si osserva che le condizioni per poter proporre in bolletta il consumo annuo scorrevole risultano particolarmente stringenti per gli operatori e, pertanto, è ragionevole ritenere che frequentemente il consumo proposto in bolletta, in questo caso per il settore del gas naturale, finirebbe per essere quello di cui al secondo punto elenco del Punto 2.18: il consumo annuo  $CA_{PdR}$ . Ebbene, si ritiene che tale consumo annuo calcolato in base all'Art. 4 del TISG sia poco rappresentativo dell'effettivo consumo del cliente e, di più, il verificarsi o meno delle condizioni necessarie all'esposizione del consumo annuo scorrevole porterebbe di fatto a una esposizione frequentemente alternata fra consumo annuo scorrevole e quello calcolato ai sensi dell'Art. 4 del TISG, con conseguente ulteriore confusione per il cliente finale.

Sul piano attuativo, si segnala infine che il termine del 31 dicembre 2021 non si ritiene sostenibile al fine delle implementazioni richieste: **una opzione più sostenibile sarebbe quella del 30 giugno 2022.**

***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.***

Ferme restando le osservazioni dettagliate al Quesito Q5 relativamente al consumo annuo non aggiornato, **si ritiene preferibile, in alternativa a quanto proposto nel DCO, estendere la logica prospettata per il settore elettrico anche a quello del gas naturale.** Come già accennato, il  $CA_{PdR}$  rischierebbe infatti di essere poco rappresentativo dei consumi effettivi del cliente e, pertanto, un consumo risultante da letture rilevate/autoletture che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi (indicando le specifiche date di riferimento delle letture rilevate/autoletture utilizzate per la determinazione del consumo annuo non aggiornato) risulterebbe essere un parametro più aderente ai consumi effettivi e, al contempo, non inficiato da possibili comportamenti anomali di consumo di breve periodo.

***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 ritengono opportune ulteriori considerazioni in merito alla comunicazione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo del contratto;** in particolare, si manifesta l'opinione che l'*Opzione 2* di cui

ai Punti 3.10 e 3.11 del DCO, ovvero la non esposizione degli indicatori sintetici, risulta di gran lunga preferibile.

Se da un lato, infatti, è auspicabile sempre favorire l'effettiva partecipazione attiva al mercato dei clienti, è altresì vero che la bolletta può risultare uno strumento non sempre adeguato allo scopo di confrontare le condizioni economiche potenziali di altre offerte.

L'esito di confusione, che si genererebbe ragionevolmente nel cliente finale per la carenza di riscontrabilità dei valori assunti dagli indicatori sintetici effettivi rispetto ai livelli dei medesimi indicatori espressi in fase precontrattuale al momento della presentazione dell'offerta (Scheda Sintetica e Portale Offerte), potrebbe suscitare in tale soggetto uno stato di frustrazione e di dubbio; con il rischio di veder aumentare la sua partecipazione attiva solo in termini di richieste di informazioni e/o reclami e con conseguente aggravio di oneri gestionali in capo agli operatori (con esiti che si rivelerebbero in realtà infondati, e pertanto con ulteriore aumento di disaffezione del cliente).

***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"?***

Premesso che la bolletta rappresenta il documento che riassume e comunica i principali dati relativi all'erogazione della fornitura, essa potrebbe teoricamente essere utilizzata anche con l'obiettivo di una confrontabilità *ex post* dell'offerta sottoscritta con altre potenziali offerte.

Pur tuttavia, si ritiene che questa funzione non possa che restare meramente teorica. Infatti, **in concreto la mole di variabili e contesti che nella bolletta trovano concretizzazione è tale per cui l'obiettivo di renderla utile al Cliente finale ai fini, pur astrattamente condivisibili, di una confrontabilità con altre offerte, resta probabilmente troppo sfidante e, soprattutto, molto rischioso** – sia in termini di possibili errori di valutazione fatti in buona fede dal cliente, sia pure in termini di possibile strumentalizzazione operata da terzi, con l'intento di palesare aspetti economici "erroneamente" sconvenienti.

Si rischierebbe, in sostanza, anche in questo caso, di confondere il cliente, con una probabile conseguente totale disaffezione di quest'ultimo verso un mercato percepito come ostico e criptico, di cui finirebbe per diffidare ulteriormente, proprio in una fase nella quale, invece, è auspicabile una sua partecipazione attiva e responsabile.

***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 opportuno premettere che è interesse del cliente ricevere le proprie bollette in una modalità e in un formato a lui fruibili. Ed è altresì precipuo interesse del Venditore che il cliente le riceva.

Pur consapevoli che i diversi formati della bolletta – cartaceo, elettronico o, più in generale, smaterializzato – rappresentano opportunità, tanto per i Venditori quanto per i clienti e per l'ambiente, cionondimeno è certamente lecito porsi il tema dell'adeguatezza del formato in funzione del cliente richiedente.

Ebbene, **il punto dirimente**, a parere di chi scrive, **è esattamente quello del 'richiedente', ovvero del cliente che deve – questo sì – essere il soggetto che liberamente sceglie la modalità e il formato di ricezione delle proprie bollette, fra un ventaglio di possibili alternative proposte dal Venditore e dal mercato stesso.**

In tale ottica, si ritiene pertanto non giustificato quanto riportato al Punto 4.13 circa la asserita inidoneità della dichiarazione espressa dal cliente relativamente alla preferenza dello strumento di comunicazione della bolletta : nessuno meglio del cliente può, infatti, dichiarare se una modalità e un formato siano a questi congeniali o meno. **Si ritiene che nessuna modalità di investigazione di terzi possa sostituirsi ad una autovalutazione dell'interessato, tenuto anche conto della indeterminatezza ed incertezza che tale attività "sostitutiva" assumerebbe nel concreto.**

Il punto di attenzione ineludibile non può pertanto essere altro che quello di raccogliere in modo chiaro e univoco la volontà del cliente. A titolo di esempio, nessun cliente senza indirizzo e-mail sceglierebbe consapevolmente e liberamente di ricevere la propria bolletta via e-mail. Pertanto, **si riafferma che il cliente sia l'unico soggetto deputato a esprimere la propria scelta in merito al formato della bolletta ed alle modalità di trasmissione.** Questa rimane la opzione più efficace e semplice, al contempo.

Non pare superfluo rammentare che, invece, **una modalità di verifica della "maturità digitale" del cliente affidata allo stesso Venditore, per quanto oggettivamente definita (ma non lo è, allo stato), potrebbe del resto essere aggirata a beneficio di possibili Venditori 'aggressivi',** generando un'impropria dinamica di "concorrenza" a tutto discapito del cliente stesso, che necessita invece di certezza e di prassi uniformi.

In particolare, il prospettato obbligo di verifica della maturità digitale del cliente finale da parte dell'operatore, per come viene declinato, presenta margini di indeterminatezza ed incertezza, anche da un punto di vista normativo, che potrebbero dare luogo a **prassi eccessivamente discrezionali, o addirittura soggettive,** con il rischio di incrementi nel livello di reclusività, ed anche di contenzioso. Si è pertanto del parere che questo tema debba essere meritevole di una più approfondita ponderazione, anche attraverso l'auspicato Tavolo di lavoro.

***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?***

Si ritiene che l'introduzione del dato di spesa sostenuta annua aggiornata in ciascuna bolletta potrebbe generare **perplexità e confusione nel cliente in relazione alle ulteriori informazioni ivi presenti nonché altresì in consultazione.**

A parere dello scrivente, in sostanza, in ottica di analisi costi/benefici, a fronte di significativi oneri implementativi a carico dei gestori, i rischi di confusione ulteriore supererebbero gli scarsi benefici di una informazione che, se ritenuta di interesse, sarebbe evidentemente già raccolta dal cliente stesso.

***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?***

Al fine di perseguire l'obiettivo di una incrementata trasparenza della bolletta, si riterrebbe utile, nel settore dell'energia elettrica, esporre adeguatamente la costante di trasformazione "K", pari al prodotto tra i rapporti di trasformazione dei riduttori di tensione (TV) e di corrente (TA) dell'apparecchio di misura, il tutto in analogia a quanto avviene nel settore del gas naturale per il coefficiente C.

In ogni caso, su un ambito più in generale, si ritiene che le informazioni di cui si propone l'inserimento (e quelle ulteriori che sarebbe opportuno introdurre in bolletta, senza peraltro appesantirne il

contenuto e assicurando chiarezza e semplicità di esposizione), potrebbero utilmente emergere ed essere apprezzate, come si diceva in sede introduttiva, tramite un confronto aperto con gli Operatori in un Tavolo di lavoro dedicato e propedeutico alla redazione di uno o più specifici documenti di consultazione, in un contesto di confronto esteso anche ad opzioni ulteriori. Tale scenario, anche se sconterebbe forse una tempistica attuativa più lunga, potrebbe ragionevolmente portare ad un assetto finalmente stabile di una bolletta sintetica ottimale rispetto agli obiettivi, si ripete condivisibili, proposti nel DCO.

***Q.12 Si ritiene opportuna l'introduzione della nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite nel contratto di vendita?***

Vedasi risposta al Quesito Q11, ultima parte, in merito all'opportunità di ricorrere allo strumento del Tavolo di lavoro.

***Q.13 Quali dovrebbero essere le denominazioni delle voci di spesa da utilizzare nella bolletta sintetica?***

Vedasi risposta al Quesito Q11, ultima parte, in merito all'opportunità di ricorrere allo strumento del Tavolo di lavoro.

***Q.14 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?***

Vedasi risposta al Quesito Q11, ultima parte, in merito all'opportunità di ricorrere allo strumento del Tavolo di lavoro.

***Q.15 Si ritiene condivisibile suddividere la voce "altre partite" e la voce "ricalcoli" in base alla natura della singola voce di spesa?***

Vedasi risposta al Quesito Q11, ultima parte, in merito all'opportunità di ricorrere allo strumento del Tavolo di lavoro.

\*\*\*