

**DCO 148/2021/R/COM**  
**PRIMI INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO E MODIFICA DELLA**  
**REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0**

**OSSERVAZIONI GENERALI**

UTILITALIA ringrazia per l'opportunità di confronto offerta in merito alla tematica in oggetto, la quale riveste una rilevanza cruciale ai fini dell'incremento dei livelli di trasparenza e comprensibilità dei documenti di contabilizzazione dei costi sostenuti per l'energia elettrica e per il gas naturale.

Tenuto conto che le innovazioni regolatorie della Bolletta 2.0 potrebbero, per la loro stessa natura, comportare significativi impatti per gli operatori, si richiede che le proposte formulate dalla consultazione in oggetto siano sottoposte ad una mirata analisi di valutazione dei costi e benefici, nell'ottica di favorire un'efficace selezione degli interventi che possano risultare effettivamente in grado di apportare un concreto valore aggiunto, anche sotto il profilo della semplificazione dei contenuti e delle informazioni da veicolare al cliente finale. Si segnala inoltre che alcuni temi prospettati nel DCO, quali ad esempio quello dell'obbligo di verifica, da parte delle società di vendita, della maturità digitale del cliente finale, presentano profili di indeterminazione che richiedono un opportuno approfondimento istruttorio, al fine di scongiurare esiti di entropia nel sistema che condurrebbero ad una potenziale crescita dei reclami e del contenzioso.

Per tali ragioni, nell'obiettivo di instaurare una fase di confronto propedeutica all'individuazione delle innovazioni, all'approvazione del provvedimento finale ed alla decorrenza dello stesso, si richiede l'istituzione di un tavolo di lavoro, tra l'ARERA e le associazioni di categoria, attraverso cui si possa promuovere un dialogo su ogni singolo aspetto richiamato dalla presente consultazione.

Per quanto sopra, tenuto conto dell'esigenza di un adeguato margine temporale per poter realizzare le implementazioni che verranno ritenute indispensabili, nonché per evitare sovrapposizioni con le realizzazioni già in corso su altri temi regolatori, si richiede di rinviare al 2022 l'approvazione del provvedimento finale in materia, dedicando i restanti mesi del 2021 alle attività del menzionato tavolo di lavoro.

Sotto il profilo metodologico, si apprezza il processo di ricognizione posto alla base della consultazione in oggetto e promosso dall'Autorità con riferimento alla Bolletta 2.0, al Codice di Condotta Commerciale ed al Portale Offerte. Si evidenzia tuttavia che tali singoli dispositivi, ognuno dei quali caratterizzato da peculiari e distinte finalità, dovrebbero continuare ad operare nel loro specifico ambito, evitando di ricorrere alla stessa tipologia di strumenti. Le proposte della presente consultazione sembrano invece orientarsi parzialmente su un approccio innovativo che, sebbene derivi dai buoni propositi di miglioramento dell'attuale regolazione, rischia di snaturare i connotati originari dei dispositivi stessi, generando un possibile disorientamento del cliente finale.

Si coglie infine l'occasione di tale consultazione sulle tematiche di fatturazione per richiedere che l'unità di misura del gas consumato indicata in bolletta possa essere esposta sia come

Prot. n. 1201/2021/AR/E del 14/5/2021

“mc” che “m<sup>3</sup>”. Tale richiesta risponde alla finalità di permettere agli operatori di ottemperare alle disposizioni della Direttiva 2014/32/UE, le quali prevedono che la quantità misurata dai contatori debba essere espressa in metri cubi utilizzando il simbolo m<sup>3</sup>, ed evitare possibili contestazioni da parte dei clienti finali.

Si riportano di seguito le risposte ai singoli spunti di consultazione.

### **OSSERVAZIONI SPECIFICHE**

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

**R1.** Si ritiene che gli obiettivi risultino generalmente condivisibili. Si esprime tuttavia la necessità che i documenti di contabilizzazione siano oggetto di una progressiva semplificazione, la quale apporterebbe un rilevante beneficio alla generalità dei clienti finali. Nel loro complesso, le proposte illustrate dalla consultazione in oggetto non sembrano, secondo il parere della scrivente, assicurare un effettivo apporto in tal senso.

**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.** Si condivide l'orientamento relativo alla soppressione del costo medio unitario nell'ambito della bolletta sintetica. In un'ottica di coerenza rispetto all'esigenza, evidenziata in premessa, di valutare l'insieme di interventi da attuare con decorrenza non antecedente al 2022, si propone tuttavia di rinviare anche questo specifico aspetto a non prima del prossimo anno.

**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.** Pur ritenendo condivisibile l'indicazione, all'interno della bolletta sintetica, del codice identificativo dell'offerta, in quanto, unitamente al mantenimento della denominazione, offrirebbe un'informazione univoca e trasparente dell'offerta applicata al cliente, si ritiene necessario segnalare quanto segue: nei casi di modifica unilaterale del contratto, il legame tra l'offerta originariamente sottoscritta ed il relativo codice, potrebbe relativamente ridursi (il cliente coinvolto vedrebbe modificate le proprie condizioni, a fronte di un codice identificativo in bolletta che permanerebbe immutato). Inoltre, l'obiettivo individuato nella presente consultazione di fornire al cliente finale, tramite il codice identificativo dell'offerta, un ulteriore elemento di coesione della bolletta con il Portale Offerte, sarebbe realizzabile soltanto per i clienti che attivano un'offerta ancora valida sul Portale stesso. Si ritiene pertanto che anche questi profili dovrebbero essere esaminati in sede di tavolo di lavoro.

Prot. n. 1201/2021/AR/E del 14/5/2021

**R4.** Anche con riferimento alle tempistiche, si rinvia ad opportune valutazioni da effettuare nell'ambito del tavolo di lavoro proposto. Si ribadisce la richiesta di rinviare ogni implementazione che verrà ritenuta eventualmente necessaria dal menzionato tavolo, a non prima del 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.** La proposta di riportare in bolletta il consumo annuo rilevato e sempre aggiornato (consumo nell'anno scorrevole) potrebbe effettivamente costituire, ad un primo esame, un'interessante innovazione per il cliente finale. Se si valuta tuttavia più approfonditamente il tema, emergono elementi di criticità che andrebbero attentamente ponderati.

In primo luogo, un consumo, pur definito annuo, sarebbe continuamente aggiornato, determinando confusione nei confronti del cliente finale. Oltre a ciò, andrebbe considerato l'effetto dovuto alla presenza di valori anomali, magari su un ristretto periodo temporale, rispetto a quelli tipici del cliente, che tuttavia si riverbererebbero su un valore, definito annuale, a cui il cliente attribuisce invece una certa stabilità. In aggiunta, in ottica *cost-benefit analysis*, vi sarebbero costi emergenti derivanti da implementazioni operative comunque rilevanti dal punto di vista degli operatori. Inoltre, si segnala il rischio che, in assenza di puntuali dettagli circa le modalità di calcolo da applicare, si possano verificare eccessive discrezionalità interpretative da parte degli operatori stessi, con conseguenti effetti negativi sui clienti finali. Alla luce delle complessità esposte, si ritiene necessario un adeguato approfondimento presso il tavolo di lavoro auspicato in premessa, con valutazione estesa anche alle ipotesi di decorrenza.

**R6.** Riguardo alla fattispecie del "consumo annuo non aggiornato", si premette che l'utilizzo di tale formulazione terminologica potrebbe risultare improprio, facendo ritenere al cliente che sussistono problematiche in un qualche modo riferibili al venditore. Si riscontrano inoltre alcune criticità con riferimento alle soluzioni prospettate:

- Per il settore gas, rispetto al quale si propone di fare riferimento al CAPdr calcolato in base all'art. 4 del TISG. Tale parametro viene aggiornato annualmente, sulla base di un modello che non si concilia pienamente con le finalità perseguite dalla proposta in oggetto. Si segnala inoltre che il calcolo di tale parametro, attualmente competenza diretta del SII (Sistema Informativo Integrato), risulta oggetto di inconvenienti ed imprecisioni ancora in via di risoluzione che non assicurano adeguati livelli di affidabilità dei relativi valori. Si ritiene quindi tale soluzione non idonea per il conseguimento degli obiettivi previsti e si ritiene preferibile, in luogo dell'utilizzo del CAPdr, mantenere per l'operatore la possibilità di indicare il consumo stimato sulla base degli ultimi 12 mesi, almeno fino alla completa diffusione dei misuratori di ultima generazione.
- Per il settore elettrico, con riferimento all'eventualità di indicare il consumo risultante da letture rilevate/autoletture che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi.

Prot. n. 1201/2021/AR/E del 14/5/2021

Potrebbero infatti verificarsi casi in cui un intervallo di letture consecutive nei 12 mesi non sia facilmente reperibile. Ciò richiederebbe al venditore ad indicare un dato di consumo potenzialmente molto datato nel tempo e quindi eventualmente non coerente con i consumi più attuali del cliente. Come alternativa si propone di mantenere la possibilità di considerare il consumo stimato laddove non siano disponibili dati di misura aggiornati.

**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.** La scrivente ritiene che la realizzazione dell'opzione 1, concernente l'introduzione, nella bolletta sintetica, degli indicatori sintetici di prezzo "effettivi", valorizzati per ciascun periodo di fatturazione, non costituisca un elemento particolarmente utile per il cliente finale. Al contrario, la valorizzazione effettiva, calcolata in base ai livelli assunti dagli indicatori in ogni periodo dell'anno, potrebbe risultare fuorviante per lo stesso. I menzionati indicatori sono infatti espressi solamente in fase pre-contrattuale, al momento della presentazione dell'offerta, nell'ambito della Scheda Sintetica e del Portale Offerte, assumendo quindi in tale ambito un valore stimato che potrebbe discostarsi anche molto dall'eventuale valore effettivo.

**R8.** Gli indicatori sintetici, qualora inseriti con il loro valore effettivo in bolletta, perderebbero la loro originaria connotazione di strumenti finalizzati alla confrontabilità orientativa tra le varie offerte commerciali in fase pre-contrattuale, senza peraltro fornire un valido miglioramento sotto il profilo della semplicità espositiva delle informazioni riportate nei documenti di contabilizzazione dei consumi.

**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 osserva *in primis* che, a fondamento della proposta, si richiama un certo parallelismo tra l'obbligo di verifica, da parte degli intermediari finanziari, dell'appropriatezza dell'offerta di prodotti finanziari al profilo del sottoscrittore, e la prospettata introduzione di un obbligo, in capo al venditore, di verifica della coerenza delle modalità di recapito della bolletta, rispetto al livello, pure oggetto di valutazione da parte dell'operatore, della maturità digitale del cliente finale. Si segnala al riguardo che tale correlazione non sembra tenere conto della diversità di presupposti fattuali e normativi tra le fattispecie considerate.

In particolare, la disciplina MIFID, relativa ai prodotti finanziari, ha la finalità di tutelare il risparmiatore in merito alle proprie scelte di investimento. Tale disciplina deriva inoltre da una dedicata normativa comunitaria che ha indotto il regolatore di settore a dettagliare, tramite puntuali linee-guida, il contenuto delle attività a cui sono tenuti gli operatori finanziari e che peraltro si risolvono in questionari che devono essere gestiti in presenza fisica.

Nel caso di specie si fa invece riferimento alla sola gestione degli strumenti informatici di mera ricezione e consultazione delle bollette. Oltre a ciò, si ravvisa la mancanza di un quadro

Prot. n. 1201/2021/AR/E del 14/5/2021

normativo di riferimento comparabile sul quale fondare con certezza le prerogative dei venditori di energia elettrica e di gas naturale. Inoltre, non vengono prospettate indicazioni puntuali sull'attività che i venditori stessi dovrebbero effettuare, né sulle eventuali conseguenze, nei rapporti tra le parti, derivanti da un eventuale esito negativo di una valutazione di natura tecnica per la quale non vengono forniti parametri di riferimento. Tale assetto porterebbe quindi ad una situazione di incertezza, con il rischio di prassi discrezionali e di esiti difformi a seconda dell'operatore coinvolto.

Gli elementi di incertezza risultano evidenti anche nell'ipotesi relativa alla previsione che il venditore effettui verifiche riguardo alla dotazione di SPID da parte del cliente. In base a quanto sopra declinato, non si comprende infatti a quali specifici strumenti possano ricorrere i venditori al fine di verificare, ad esempio, l'accessibilità del cassetto fiscale da parte del cliente, se non attraverso una dichiarazione fornita da parte del cliente stesso, azione che però non viene considerata idonea (cfr. il punto 4.13).

Si ritiene quindi che le menzionate attività di verifica e valutazione dei livelli di maturità digitale dei clienti finali esulino dal perimetro di competenze relativo ai venditori di energia elettrica e di gas naturale e che le stesse possano quindi causare elevati margini di incertezza.

**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 ritiene che l'introduzione della spesa annua sostenuta ed aggiornata in ciascuna bolletta sia un elemento non in grado di apportare particolari innovazioni ai documenti contabili forniti al cliente finale. In particolare, sebbene la disponibilità di tale dato sarebbe il risultato di implementazioni comunque non trascurabili per il venditore, l'informazione che ne deriverebbe potrebbe ingenerare confusione, in quanto non sarebbe confrontabile con la spesa annua stimata disponibile nel Portale Offerte. In aggiunta, la spesa annua potrebbe comunque risultare influenzata dall'eventuale presenza di congruagli relativi a competenze di annualità precedenti; tale circostanza potrebbe indurre il cliente a presupporre errori nella fatturazione, con un conseguente indebito incremento dei reclami. L'introduzione in bolletta della spesa annua stimata comporterebbe a sua volta il rischio di un'errata percezione del cliente con riferimento alle aspettative sui costi da sostenere, in quanto si basa sostanzialmente su stime di quotazioni future che potrebbero in seguito assumere un diverso valore reale.

**R11.** In generale, si ritiene che altre eventuali informazioni utili da introdurre in bolletta, compatibili con l'esigenza di evitare appesantimenti dei contenuti e di agevolare la chiarezza espositiva, potrebbero utilmente emergere in fase di confronto aperto con gli operatori in sede di tavolo di lavoro.

Prot. n. 1201/2021/AR/E del 14/5/2021

**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-R13-R14-R15.** Si ritiene opportuno privilegiare le logiche di semplificazione dei documenti di contabilizzazione, evitando classificazioni eccessivamente complesse le quali potrebbero essere oggetto di dubbi interpretativi da parte dei clienti finali. Al momento si evidenziano possibilità di perfezionamenti in merito alla definizione della voci di spesa relative al trasporto e gestione del contatore, le quali risultano spesso oggetto di richieste di chiarimenti da parte dei clienti finali. Si rinvia a successivi momenti di confronto la possibilità di fornire ulteriori spunti in materia di evoluzioni future.