

Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.

al documento di consultazione ARERA 148/2021/R/COM

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



Milano, 14 maggio 2021

Si condividono gli obiettivi prefissati per la revisione della bolletta 2.0. quali l'incremento della trasparenza e dell'efficacia della bolletta sintetica, la sua armonizzazione con gli altri documenti regolati e la messa a disposizione per il cliente di un veloce strumento di confronto tra l'offerta sottoscritta e le altre offerte presenti sul mercato. Si segnala tuttavia che alcuni degli interventi prospettati non sembrano andare nella direzione della semplificazione e della chiarezza per il cliente, si suggeriscono pertanto alcuni correttivi utili a raggiungere gli scopi previsti. In particolare, con riferimento al dato di consumo annuo ed agli indicatori di costo proponiamo di utilizzare direttamente i dati usati dal venditore per la fatturazione (consumo fatturato e spesa fatturata) al fine di dare ai clienti delle informazioni tra loro coerenti e di facile comprensione.

Si sottolinea inoltre l'importanza di valutare con attenzione le tempistiche di implementazione degli interventi proposti nel DCO rispetto alle quali proponiamo di seguito alcuni commenti. Segnaliamo inoltre che, al fine di limitare il più possibile gli oneri e gli impatti per gli operatori, è necessario prevedere in un unico provvedimento tutte le modifiche regolatorie relative alla modifica della disciplina inerente la fatturazione.

Infine, segnaliamo l'opportunità di valutare attentamente l'introduzione di attività aggiuntive di verifica della maturità digitale e dei recapiti digitali dei clienti da parte dei venditori, dato che tali attività, aggiungendo delle complessità gestionali non indifferenti, potrebbero scoraggiare dall'utilizzo dei canali digitali per la ricezione della bolletta.

Indicatori di costo (Q2, Q7, Q8, Q10, Q11)

Si condivide la proposta di soppressione degli indicatori relativi al costo medio unitario in quanto tali indicatori non sembrano costituire un elemento valido ai fini della confrontabilità. Relativamente alle tempistiche di implementazione, evidenziamo che, per quanto circoscritta, la modifica richiede comunque un aggiornamento dei nostri sistemi operativi. Trattandosi dell'eliminazione e non dell'inserimento di un dato, richiediamo che sia garantito un certo grado di flessibilità, escludendo eventuali sanzioni/penali per gli operatori che non dovessero riuscire a implementare subito la misura dal 1 luglio.

In merito alla proposta di introdurre in bolletta gli indicatori di costo presenti nella scheda sintetica si conferma quanto evidenziato nel DCO in merito alla complessità ed alla difficoltà di utilizzo di tali indicatori da parte dei clienti a scopo di confronto con altre offerte presenti sul mercato. Si pensi infatti ai casi in cui il cliente si trovi a confrontare i tre indicatori di costo (costo fisso, variabile e potenza) con quelli di un'altra offerta in cui solo due o uno dei tre indicatori siano numericamente inferiori al primo. In questo caso il cliente dovrebbe ricalcolare la propria stima di spesa annua, cosa non immediata per molti clienti. A questo si aggiunge la complessità e onerosità di implementazione da parte dei venditori che dovrebbero mappare i vari importi già presenti in bolletta per distribuirli in base agli indicatori, per poi storicizzare per ogni cliente-fattura gli indicatori della bolletta n-esima, in modo da rieffettuare il calcolo per la bolletta n+1 a partire dal dato inerente il documento precedente. Di fatto si tratterebbe di prevedere un secondo motore di calcolo parallelo a quello già esistente. Pertanto, a nostro avviso l'introduzione di tali indicatori in bolletta non sarebbe utile per i clienti, contribuendo anzi ad introdurre in bolletta informazioni poco comprensibili che generano diffidenza e perplessità nei clienti, e sarebbe molto onerosa per i venditori. Peraltro, la complessità di tale implementazione non permetterebbe di poter contestualmente eliminare gli indicatori di costo attualmente presenti e sostituirli con un nuovo indicatore.

Pertanto, al fine di conseguire l'obiettivo di fornire al cliente un veloce strumento di confronto tra l'offerta sottoscritta e le altre offerte presenti sul mercato, si ritiene che sia opportuno introdurre l'informazione relativa al dato della spesa annua, come proposto dal DCO. Infatti, tale dato, relativo alla spesa fatturata al cliente negli ultimi 12 mesi, potrebbe essere usato come strumento di confronto da parte del cliente rispetto alla spesa annua stimata presente sulla scheda sintetica e sulla scheda di confrontabilità per i clienti domestici, seppur con le adeguate cautele nel caso di prezzi indicizzati. Nel caso di clienti in fornitura da meno di 12 mesi il venditore

potrebbe indicare il dato di spesa registrato fino a quel momento. Peraltro, questa informazione, se associata al dato di consumo fatturato fino a quel momento consentirebbe al cliente di calcolare – se lo desidera – un dato di costo medio relativo alla fattura. Questa opzione sembra essere efficace sia dal punto di vista di comprensione da parte del cliente che di semplicità di implementazione da parte degli operatori. Si segnala comunque la necessità di prevedere una adeguata tempistica di implementazione trattandosi di un dato nuovo ad oggi non presente in fattura, pari ad almeno sei mesi dalla pubblicazione della delibera.

Dato di consumo annuo (Q5, Q6)

Si ritiene che la revisione del dato di consumo annuo oggi presente in fattura possa essere una modifica utile al fine di omogenizzare il dato ad oggi esposto dai diversi operatori ed al fine di fornire un dato di facile lettura ai clienti. A nostro avviso, affinché ciò avvenga, il dato di consumo annuo esposto dovrebbe coincidere con il dato di consumo annuo fatturato al cliente negli ultimi 12 mesi, o fatturato da inizio fornitura nel caso di clienti attivi con il venditore da meno di 12 mesi. Ovviamente tale dato corrisponderebbe al dato di consumo annuo effettivo proposto nel DCO in caso di presenza di letture reali, ma avrebbe il vantaggio di evitare la necessità di definizione di criteri e regole complesse da implementare per i venditori e da comprendere per i clienti nel caso di assenza di letture reali che consentano il calcolo del consumo effettivo negli ultimi 12 mesi. In questi casi infatti, a nostro avviso, la cosa più semplice e di immediata comprensione per il cliente è il dato di consumo che è stato usato dal venditore per quantificare gli importi da fatturare al cliente, in coerenza con le regole di utilizzo dei dati di misura individuate nelle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente stesso. Nei casi di clienti in fornitura da meno di 12 mesi con il venditore si potrebbe valutare di esporre sia il consumo fatturato da inizio fornitura sia il dato di consumo annuo dichiarato dal distributore nell'ambito delle anagrafiche TIS e TISG.

Introduzione del codice offerta (Q3, Q4)

Non riteniamo che l'inserimento nella bolletta sintetica del codice identificativo delle offerte sia una soluzione efficace per garantire la riscontrabilità dell'offerta con il Portale Offerte. Evidenziamo infatti che, essendo le offerte sottoposte a frequenti variazioni/aggiornamenti, un codice offerta inserito in una scheda sintetica in fase di acquisizione di un cliente potrebbe, dopo alcuni mesi, cambiare e quindi non essere più presente sul Portale Offerte. Segnaliamo in ogni caso che sono necessari sei mesi di tempo dalla pubblicazione della delibera.

Maturità digitale (Q9)

Con riferimento all'ipotesi di verifica da parte del venditore riguardo la maturità digitale del cliente finale a utilizzare e comprendere modalità digitalizzate evolute di recapito della bolletta si ritiene che vada fatto in primis un distinguo tra clienti in base alla modalità con cui è stato sottoscritto il contratto di fornitura. Infatti, sembra di poter ritenere che i clienti che hanno sottoscritto un contratto via web, accedendo spontaneamente al sito del venditore, possano essere considerati sicuramente capaci e consapevoli degli strumenti digitali e quindi in grado di ricevere la bolletta e le altre informazioni contrattuali attraverso tali canali.

Con riferimento ai clienti che hanno invece sottoscritto il contratto di fornitura attraverso modalità "tradizionali", si ritiene che, per la verifica degli indirizzi e-mail a cui vengono veicolate le bollette, si potrebbero considerare validi gli indirizzi che il cliente ha comunicato spontaneamente al venditore ad esempio nella propria area riservata del sito web del venditore oppure raccolti dal venditore nelle campagne di acquisizione non oltre un certo periodo di tempo (da definire, es. 1 anno). Tutto questo prevedendo comunque che il venditore esegua tutte le attività propedeutiche per verificare che il cliente riceva correttamente le mail, prendendo adeguate misure nel caso in cui ciò non accada.

Ulteriori proposte

Con riferimento agli aspetti di riclassificazione e modifica di alcune voci di spesa non sono chiari alcuni aspetti, si ritiene comunque opportuno segnalare la necessità di prevedere per tali modifiche una congrua tempistica di implementazione pari ad almeno sei mesi dalla pubblicazione della delibera.