

Spett. **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**
Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
email: info@arera.it
PEC: protocollo@pec.arera.it

Napoli, 14 maggio 2021

Oggetto: **Risposta di Optima Italia S.p.A. al documento per la consultazione 148/2021/R/COM "Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della bolletta 2.0"**

Spett.le Autorità,
in nome e per conto della società Optima Italia S.p.A., si trasmettono le osservazioni e i suggerimenti relativi al documento per la consultazione ad oggetto.

Nel restare a disposizione per qualsiasi richiesta di chiarimento, si porgono
Cordiali saluti,

UFFICIO AFFARI REGOLAMENTARI
OPTIMA ITALIA SPA

PREMESSA

Con documento per la consultazione 148/2021/R/EEL, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha descritto i propri orientamenti finalizzati a rivisitare la regolazione della Bolletta 2.0, introdotta nel 2016.

In via generale, si condivide la funzione centrale che l'Autorità assegna a tale strumento; si ritiene, pertanto, corretto ipotizzare un aggiornamento e un miglioramento della struttura della Bolletta 2.0 purché l'intervento normativo si concretizzi effettivamente in una maggiore chiarezza, semplificazione e razionalizzazione delle informazioni ivi contenute anche al fine di ridurre il contenzioso tra clienti finali ed esercenti la vendita.

OSSERVAZIONI AI SINGOLI PUNTI

Adeguamento delle informazioni oggi presenti in bolletta

Q2 *Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo alla soppressione sin dal 1° luglio 2021 delle informazioni relative al costo medio unitario attualmente riportate nella bolletta sintetica?*

Sì. In particolare si condivide l'osservazione dell'Autorità circa lo scarso apporto informativo del "costo medio unitario" la cui analisi non supporta il cliente nell'interpretare l'impatto economico delle modifiche nei propri comportamenti di consumo.

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

Q4 *Si condivide l'orientamento di prevedere l'indicazione all'interno della bolletta sintetica del codice identificativo dell'offerta?*

Pur condividendo l'ottica "*customer first*" delineata nel Quadro Strategico 2019-2021, si osserva che il perseguimento, da parte dell'Autorità, dell'intento di operare in coerenza e in sinergia con il nuovo Codice di Condotta Commerciale rischia di tradursi in **una duplicazione**

di informazioni già fornite e un raddoppiamento di attività in capo agli esercenti la vendita.

Ad avviso della scrivente è sufficiente che la bolletta sintetica riporti la denominazione del contratto del mercato libero (ex art.5.2 Delibera 501/2014/R/COM e s.m.i.). Per quanto riguarda, invece, il "codice identificativo dell'offerta" ovvero "codice offerta" si ritiene che lo stesso debba essere inserito esclusivamente all'interno della Scheda Sintetica. Quest'ultima, **consegnata al cliente** in sede di sottoscrizione contrattuale, rappresenta, di per sé – lo strumento regolatorio volto a garantire al cliente la possibilità di conoscere tutti gli elementi che compongono la propria offerta commerciale. Al contrario, l'indicazione del "Codice Offerta" nell'ambito del documento di fatturazione rischia di rappresentare un elemento di tipo fuorviante che induce il consumatore ad una valutazione erranea del proprio contratto. A tal proposito, si evidenzia all'Autorità che gli esercenti la vendita – e in particolare la scrivente azienda - sono soliti curare il rapporto con la propria *customer base* attraverso campagne ad hoc (cross-selling; up-selling; offerte dedicate) tali da non consentire sempre un pieno riscontro del contratto con l'offerta pubblicata sul Portale Offerte o, comunque, originariamente sottoscritta. In sintesi, accade – di frequente- che le condizioni economiche originarie di un'offerta mutino nell'ambito di una trattativa *one to one* con il cliente nel corso della vita contrattuale.

Per le ragioni esposte, non si condivide l'indicazione all'interno della bolletta 2.0 del codice identificativo dell'offerta.

In subordine, qualora la previsione di tale obbligo dovesse essere confermata si chiede all'Autorità di:

1. fornire all'interno del provvedimento una definizione di "codice identificativo dell'offerta commerciale" ovvero "codice offerta" equivalente a quella indicata all'interno delle Specifiche Tecniche relative alla trasmissione offerte sul Portale Offerte ossia *il codice univoco per offerta presente sui sistemi del Venditore che sarà indicato nel campo CODICE CONTRATTO in fase di sottoscrizione dell'offerta da parte del cliente finale nella richiesta di switching*;
2. prevedere l'inserimento del "codice" in bolletta solo con riferimento alle offerte la cui data di inizio sottoscrivibilità sia successiva al 1° luglio 2021.

3. consentire alle aziende di derogare a tale obbligo ogni qual volta l'offerta sottoscritta preveda:

A) il pagamento di un canone mensile - come corrispettivo dei servizi *energy* sottoscritti - pattuito in sede contrattuale con il cliente in considerazione, soprattutto, delle proprie abitudini di consumo. Si fa riferimento, a tal proposito, al prodotto maggiormente venduto dalla scrivente società tale per cui, a titolo esemplificativo, due clienti - pur sottoscrivendo una medesima offerta dalla stessa denominazione commerciale - riconoscono all'azienda un canone mensile differente proprio perché corrispondente alle diverse abitudini di consumo.

B) un aggiornamento della propria offerta a seguito di campagne ad hoc di fidelizzazione del cliente (a titolo non esaustivo: campagne up-selling...).

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?*

Sì.

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.*

No.

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"?*

Ad avviso della scrivente, non è opportuno l'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo "effettivi" nella bolletta sintetica. In particolare, si ritiene che la presenza di ulteriori riferimenti quantitativi, tra l'altro di natura prettamente tecnica, generi nel cliente finale uno stato di confusione che, a sua volta, espone l'operatore ad un effort non sottovalutabile relativo a potenziali richieste di informazioni e/o reclami nonché al rischio *churn*.

Come correttamente indicato dall'Autorità nell'ambito dell'opzione 2, il cliente ha facoltà di utilizzare altri e già sussistenti strumenti regolatori per operare una confrontabilità delle informazioni necessarie.

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?*

Sì.

Allo stato, non sussistono particolari osservazioni relativamente agli ulteriori elementi di indagine di cui al paragrafo 5 del documento. La scrivente azienda si riserverà di presentare un proprio contributo nell'ambito della futura consultazione ad essi dedicata.