

OSSERVAZIONI ALLA CONSULTAZIONE

13 aprile 2021

148/2021/R/com

BOX 1

Si ritiene che le diciture

“Letture rilevate”, “Autoletture” e “Letture stimate” siano maggiormente comprensibili al cliente finale poiché fanno parte del linguaggio comunemente adottato e quindi di più semplice e diretta comprensione.

Riguardo l’informazione relativa al livello massimo di potenza prelevata, la stessa dovrebbe essere riportata separatamente poiché può creare nell’utente confusione rispetto alla lettura dei consumi.

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?

Sì

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

Sì

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?

NO. Dal 1 luglio 2021 dovrebbero essere riportati sulle fatture i Codici Offerta anche dei contratti già in essere. Un utente avrà così la possibilità di verificare anche l’offerta che già ha sottoscritto.

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, ma solo se sono bene evidenziate le date delle letture che sono prese in considerazione al fine di permettere all’utente di conoscere l’esatto periodo a cui si riferisce il consumo medio annuo.

Considerato che per le utenze gas **non** tutti i contatori sono tele-letti, è opportuno un intervallo di tempo al fine di permettere ai venditori e distributori di adeguare le proprie attività e sincronizzarle a dovere. Tuttavia, poiché per la fornitura elettrica questo problema dovrebbe essere invece inesistente, tale scadenza potrebbe essere anticipata.

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.

La dicitura "consumo annuo non aggiornato" potrebbe essere però sostituita con la dicitura "consumo annuo stimato". L'utilizzo di questo vocabolo, già in uso nelle fatture di energia, potrebbe essere più comprensibile dal consumatore che lo assocerebbe al concetto della lettura stimata. Per quanto concerne il metodo di calcolo: Sì

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?

Si ritiene utile l'inserimento in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo poiché permettono una immediata valutazione.

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"?

Sì, la bolletta deve essere ANCHE uno strumento che permetta all'utente di gestire il contratto e i consumi a 360°. Considerando che ad oggi vige ancora una scarsità di alfabetizzazione informatica e che non tutte le zone d'Italia sono adeguatamente coperte dal servizio Internet, le notizie che vengono riportate in fattura permettono a tutti di essere informati.

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?

NO. O meglio, in linea di principio **sì**, ma ci si domanda come possa il venditore essere certo che la formula scelta dal cliente finale per la ricezione della fattura sia per lui idonea. Tenendo in considerazione la scarsa predisposizione alla digitalizzazione – sia per motivi pratici che tecnici – risulta alquanto improbabile che tutti gli utenti possano ricevere con agio una fattura dematerializzata. Inutile impegnarsi per aggiungere informazioni in una bolletta che il cliente poi non riceverà o non sarà in grado di leggere. Ogni contratto, ogni offerta, ogni mercato devono prevedere tutte le possibili modalità di invio di fattura, quella cartacea inclusa, a tutela soprattutto dei consumatori “più deboli”. Unitamente si ritiene grave la perdita della natura fiscale in bolletta.

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?

Su questo punto non si hanno ancora dati sufficienti per esprimersi

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?

Si ritiene molto utile avere indicato in fattura un numero di fax o una mail alla quale inviare un reclamo o una richiesta di chiarimento. L'utilizzo di App o di moduli informatici non danno all'utente la possibilità di poter documentare l'invio del reclamo.

Q12. Si ritiene opportuna l'introduzione della nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite nel contratto di vendita?

NO

Q13. Quali dovrebbero essere le denominazioni delle voci di spesa da utilizzare nella bolletta sintetica?

Per una maggior comprensione della spesa da parte dell'utente sarebbe necessario avere principalmente due categorie:

- le spese che variano in base all'offerta sottoscritta;
- quelle che restano invariate tra i differenti contratti.

Ognuna di queste poi andrebbe specificata attraverso una terminologia di uso comune.

Unitamente sarebbe opportuno:

- che le varie diciture restino invariate e uniformemente applicate da tutti i venditori
- che fossero adottate le stesse diciture che compaiono sui gruppi di misura anche in fattura. Abbastanza bizzarro, infatti, ritrovare sulla fattura di energia elettrica la suddivisione in fasce di consumo denominata **F1, F2 ed F3**, mentre sui contatori viene riportata l'indicazione **A1, A2 e A3**.

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?

NO

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

Sì