



Spett.le
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia
PEC: protocollo@pec.arera.it

COMMENTI E OSSERVAZIONI AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 148/2021/R/com (*) PRIMI INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO E MODIFICA DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0

Esprimiamo innanzi tutto un generale apprezzamento per tutti gli sforzi profusi dall'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)** in particolare nel perseguimento di un efficiente funzionamento dei mercati retail in ottica di gestire al meglio l'oramai imminente liberalizzazione completa del mercato, soprattutto con riferimento alla categoria di soggetti di piccola dimensione (domestici e non), perseguendo di fatto quanto previsto in particolare negli obiettivi strategici **OS2** e **OS17** definiti all'interno del **Quadro Strategico 2019-2021**.

Come è ben chiaro, la completa transizione verso il mercato libero rappresenta una sfida enorme, soprattutto con riferimento ai clienti di piccola dimensione, domestici e non (microimprese), ossia quel target che, caratterizzato da un non sempre ottimale livello di informazione e conoscenza della materia, si trova spesso e volentieri minacciato dal rischio di non comprendere a fondo le opportunità (o le minacce) che si possono presentare attraverso i più svariati canali informativi (ad esempio il semplice passaparola, i social networks, internet, la pubblicità, ma anche le visite inaspettate porta a porta e le telefonate dirette).

Oltre a ciò è fondamentale considerare anche l'elevato grado di complessità delle bollette (sia energia e gas), caratterizzate dalla presenza di numerose componenti le cui logiche di applicazione come ben sappiamo possono variare a seconda di differenti criteri (aggiornamento periodico delle tariffe, quote fisse, quote potenza, quote energia, aliquote a scaglione progressivo ...), complicando di fatto una piena comprensione da parte dei soggetti che per semplicità potremmo definire "non addetti ai lavori".

Con il **documento di consultazione 148/2021/R/com**, l'ARERA ha illustrato i primi orientamenti dell'Autorità riguardo all'aggiornamento della regolazione della "**Bolletta 2.0**", con l'obiettivo di rendere questo strumento coerente con le linee di intervento già attuate o in via di attuazione per il superamento delle tutele di prezzo.

Questo strumento, considerato sia nella sua veste di **sintesi** che in quella di **dettaglio**, dal momento della sua introduzione (Delibera 16 ottobre 2014 501/2014/R/com) e sino ad oggi ha certamente assolto alla funzione di "strumento di comprensione" (mirato alla razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute), migliorativo rispetto ai format precedentemente utilizzati dai fornitori in quanto più chiaro, leggibile e uniforme, sia in termini di organizzazione delle voci di spesa che, ad esempio, nella gestione separata dei conguagli.



Tuttavia, da un lato, come già accennato, la complessità e numerosità delle voci di costo rappresenta di fatto una sorta di barriera naturale alla comprensione della materia per i “non addetti ai lavori”, mentre dall’altro, è riscontrabile una frequente mancanza di “slancio conoscitivo” che pare spingere, in particolare le utenze più piccole, a trascurare gli ulteriori, importanti, strumenti introdotti da ARERA a supporto (citiamo ad esempio il Glossario e l’Atlante del consumatore, oppure il Portale Offerte e il Portale Consumi), che invece potrebbero rafforzare di fatto la comprensione generale della Bolletta 2.0 e il suo utilizzo attivo e propositivo nel confronto diretto con il mercato libero.

A questo proposito, è sicuramente condivisibile la scelta di ARERA di procedere, parallelamente all’aggiornamento e miglioramento delle attuali regolazioni (come, appunto, il documento di consultazione in oggetto), con la definizione del piano di comunicazione per il fine tutela (Delibera 6 aprile 2021 140/2021/R/eel), mirato appunto all’accrescimento della consapevolezza dei clienti per meglio orientarsi nel mercato libero.

Entrando nel merito del **documento di consultazione 148/2021/R/com**, di seguito riportiamo alcuni brevi commenti in risposta agli specifici quesiti di interesse, in particolare riferiti ai capitoli:

2. ADEGUAMENTO DELLE INFORMAZIONI OGGI PRESENTI IN BOLLETTA

3. VALUTAZIONE DI ULTERIORI INDICATORI DA PREVEDERE ALL’INTERNO DELLA BOLLETTA SINTETICA

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?

In linea con quanto espresso chiaramente al punto 2.3, riteniamo che la variabilità dettata dall’incidenza delle quote fisse e delle quote potenza rispetto al consumo porti il **costo medio unitario** a svuotarsi di significato, impedendone l’utilizzo in fase di confronto diretto con le altre possibili offerte, secondo quanto riportato nelle schede di confrontabilità e nel Portale Offerte. Condividiamo pertanto la scelta di sopprimere questa voce a partire dalla prima data possibile.

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

Tenuto conto della finalità di rendere la bolletta sintetica coerente con gli altri interventi già disciplinati in vista del superamento delle tutele di prezzo e della volontà di sviluppare e integrare al meglio tutti gli strumenti disponibili affinché forniscano un concreto supporto al cliente, è senza dubbio una scelta condivisibile anche quella di allineare la codifica delle offerte tra quanto indicato in Bolletta 2.0 e quanto proposto nel Portale Offerte, a partire dalla prima data possibile.



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?

Condividiamo l'orientamento dell'Autorità mirato all'indicazione in bolletta di un valore di consumo annuo sempre aggiornato rispetto ai 12 mesi precedenti (e all'indicazione del mancato aggiornamento nel caso in cui non fossero disponibili le letture), a partire dalla prima data possibile.

In questo modo il cliente avrebbe la possibilità di monitorare periodo per periodo l'effettivo impatto del proprio consumo energetico, migliorandone, quindi, la percezione e fornendo al contempo un riferimento di grandezza esaustivo da utilizzare nell'eventuale confronto con gli strumenti di Portale Offerte e con le Schede di confrontabilità.

Chiaramente riteniamo che questa nuova implementazione debba essere necessariamente accompagnata dal completamento della messa in servizio da parte dei distributori dei sistemi di smart metering 2G.

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?

Come ben chiarito anche nelle deliberazioni precedenti, la Bolletta 2.0 risulta essere il principale canale di comunicazione diretta tra il fornitore di energia e il cliente finale. Per questa ragione, riteniamo che se da un lato deve necessariamente contenere al suo interno informazioni semplici, comprensibili e facilmente fruibili da tutte le tipologie di utenze, d'altro canto deve necessariamente fornire ai clienti un set di dati, che siano utili e funzionali al raggiungimento degli obiettivi di **capacitazione**, ovvero di conseguimento di un livello di indipendenza tale da permettere una gestione ottimale dei propri consumi energetici e una piena partecipazione alle logiche di mercato. Seguendo questo pensiero, riteniamo possa essere decisivo l'approccio rappresentato dall'**Opzione 1**, ovvero la previsione di inserire in bolletta specifici **indicatori sintetici** di prezzo (riepilogati e spiegati nel "Box 2 – Indicatori sintetici di prezzo in dettaglio" e differenziati tra "Costo fisso", "Costo per consumi" e "Costo per potenza impegnata"), ancora meglio se valorizzati, come previsto, sulla base dei livelli determinati per ciascun periodo di fatturazione.

Se da un lato è innegabile che tale impostazione, come indicato al punto 3.7 del documento di consultazione, potrebbe per taluni clienti indurre confusione nel confronto degli indicatori tra la situazione attualizzata e quella analizzata in sede precontrattuale, d'altra parte un orientamento di questo tipo permetterebbe agli utenti sia di monitorare lo sviluppo delle proprie condizioni economiche periodo per periodo (quindi considerando in un certo senso l'evoluzione del mercato), che di disporre di specifici valori direttamente relazionabili con quelli utilizzati negli altri strumenti (Scheda confrontabilità e Portale Offerte).

In questo modo i clienti potrebbero aumentare la propria conoscenza della materia, rendersi indipendenti nella ricerca di nuove opportunità, ma al contempo potrebbero anche rafforzare le



Società con sistema di gestione certificato

UNI CEI 11352:2014
UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018



proprie “difese” nei confronti di quelle situazioni non propriamente etiche e corrette che ancora oggi si verificano, soprattutto in contesti di visite a domicilio e di telefonate dirette, dove alcuni soggetti sfruttano la scarsa conoscenza del potenziale cliente sfruttando leve non coerenti o inesistenti.

Fedabo Spa
