



Regulatory and Antitrust Italy

Viale Regina Margherita 125 - 00198 Roma - Italia
T +39 06 83051

Spettabile
Autorità di Regolazione per Energia Reti
e Ambiente
Direzione Mercati Retail
e Tutele dei Consumatori di Energia
Piazza Cavour, 5
20121 Milano

ITA/RA

enelitalia@pec.enel.it

Oggetto: Osservazioni al documento per la consultazione 148/2021/R/COM "Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0"

Si trasmette la risposta Enel al documento in oggetto.

Con i migliori saluti

FRANCESCA VALENTE
Il Responsabile

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 e s.m.i.. La riproduzione dello stesso su supporto analogico è effettuata da Enel Italia S.p.A. e costituisce una copia integra e fedele dell'originale informatico, disponibile a richiesta presso l'Unità emittente.

All.: c.s.

Id: 26609173



RISPOSTA DI ENEL SPA

AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 148/2021/R/eel

“PRIMI INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO E MODIFICA DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0”

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel comprende l'obiettivo dell'Autorità di aggiornare la regolazione della Bolletta 2.0, coerentemente con l'evoluzione del mercato e dei nuovi strumenti previsti dalla disciplina, con particolare riferimento al Portale Offerte e alle misure di cui alla delibera 426/20.

Accanto a tali elementi è opportuno, inoltre, che le nuove regole siano coerenti con un contesto sempre più orientato all'utilizzo di forme contrattuali e strumenti evoluti basati sull'innovazione digitale.

I dati Istat sulla digitalizzazione in Italia (2019) mostrano che il 75% delle famiglie ha accesso ad una connessione a banda larga (valori in crescita rispetto al 2018) mentre solo il 3,4%, (circa 1 mln di persone) non possiede alcuna competenza digitale.

Tale propensione dei cittadini ha come conseguenza l'utilizzo sempre più diffuso di strumenti digitali e trova conferma anche nell'aumento di richieste dell'identità digitale (SPID), la cui diffusione ad oggi interessa circa 19 milioni di cittadini nonché dell'AppIO (di cui da aprile 2020 ad oggi sono stati effettuati 11 milioni circa di download).

Tuttavia, il percorso di digitalizzazione avviato è ancora lontano dall'essere concluso: molte delle comunicazioni ai cittadini/clienti vengono ancora inviate per posta ordinaria.

Con riferimento al mercato retail di energia elettrica e gas, i flussi comunicativi tra fornitori e clienti si sostanziano sia in comunicazioni informative semplici (es. bollette) che in comunicazioni con valore legale (es. diffide in caso di clienti morosi). Allo stato attuale, nonostante un continuo incremento di comunicazioni digitali, circa il 70% di tali comunicazioni avviene ancora in forma cartacea, il che comporta, se si prende a riferimento il solo settore dell'energia elettrica, l'invio di circa 150 milioni di lettere all'anno.

È quindi fondamentale supportare la diffusione della bolletta in formato elettronico, considerando i benefici ambientali ed economici sottostanti, sfruttando al meglio il patrimonio digitale accessibile ed evitando che vincoli eccessivi blocchino la digitalizzazione del settore.

Accogliamo quindi con favore l'apertura di Arera all'utilizzo degli indirizzi e-mail o PEC presenti nei data-base istituzionali previsti a norma di legge per l'invio della bolletta, anche senza necessità di specifica indicazione al fornitore da parte del cliente.

Comprendiamo l'aspetto espresso dall'Autorità per cui vi debba essere coerenza tra la maturità digitale dei clienti e le modalità di invio della bolletta “smaterializzata”, oltre alla necessità che il cliente sia consapevole che la bolletta possa essere inviata anche attraverso l'e-mail. Riteniamo

che per gli invii tramite e-mail tali aspetti possano essere implicitamente assunti qualora nel contratto sottoscritto dal cliente ci sia una previsione contrattuale secondo la quale il cliente acconsente che il venditore possa inviare la bolletta a un indirizzo e-mail/pec da lui fornito alla firma del contratto oppure in un momento successivo.

Allo stesso modo, essendo la e-mail uno strumento di comunicazione largamente diffuso tra i cittadini, si ritiene che in assenza di una previsione contrattuale esplicita (ad esempio nei contratti a condizioni tutelate), anche gli indirizzi e-mail rilasciati in occasione di contatti telefonici/digitali debbano essere utilizzabili per l'invio della bolletta in formato elettronico prevedendo opportune tutele a favore del cliente.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

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

Enel condivide gli obiettivi individuati dall'Autorità, in particolare rispetto alle esigenze di chiarezza, coerenza e riscontrabilità delle informazioni relative alle offerte sottoscritte dal cliente.

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?

Enel condivide la proposta di eliminazione del costo medio unitario dalla bolletta sintetica e per l'implementazione ritiene congrui i tempi proposti.

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?

Enel ritiene che l'inserimento nella bolletta del codice identificativo dell'offerta (come riportato nel Portale Offerte) non sia utile al cliente ai fini della riscontrabilità dell'offerta sottoscritta. Difatti, come noto, le condizioni economiche delle offerte proposte in sede acquisitiva dai venditori del mercato libero sono soggette a variazioni periodiche (in taluni casi su base trimestrale): in tal senso, laddove il cliente, a seguito della ricezione della bolletta volesse ricercare il codice offerta relativo al contratto sottoscritto, potrebbe non trovare un riscontro puntuale sul Portale Offerte. In questa prospettiva il vantaggio del cliente verrebbe neutralizzato e, al contrario, si potrebbe generare confusione. Ai fini dell'informazione del cliente e della comparazione con altre offerte sul Portale riteniamo sufficiente l'inclusione del codice offerta all'interno delle Schede Sintetiche, in attuazione

di quanto previsto dalla delibera ARERA n. 426/2020. In questa sede, a differenza della bolletta, il cliente potrà trarne beneficio perché potrà immediatamente effettuare la ricerca sul Portale Offerte al fine di verificare la coerenza con il contratto in suo possesso ed, eventualmente, effettuare comparazioni con le altre offerte sul mercato e, laddove non soddisfatto, esercitare i diritti e rimedi previsti dalla normativa vigente (es: diritto di ripensamento per i clienti domestici). L'inserimento del codice offerta inoltre sarebbe molto oneroso per gli operatori in termini di sviluppi dei sistemi informativi, considerando la necessità di indicizzazione automatica del campo ad ogni modifica delle condizioni economiche secondo i razionali sopra indicati.

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 si esplicitare le proposte

Enel ritiene utile che la bolletta riporti il consumo annuo rappresentandolo con una modalità scorrevole ma ritiene che l'aggiornamento del dato debba essere effettuato utilizzando i dati di consumo più recenti, anche se stimati. Il trader potrebbe, quindi, indicare con un'opportuna descrizione che quello rappresentato è un consumo annuo effettivo o stimato.

Infatti, in assenza di letture reali ed autolettura del cliente, il consumo non aggiornato, come proposto dalla consultazione, potrebbe non essere per il cliente un'informazione utile al confronto con le altre offerte presenti sul Portale. Ciò soprattutto nel caso in cui l'ultima lettura rilevata risulti molto datata. In particolare tale fattispecie potrebbe evidenziarsi in modo diffuso nel settore del gas, vista la presenza ancora rilevante di contatori senza obbligo di rilevazione della misura con dettaglio giornaliero.

A tal proposito ci preme ricordare che i venditori sono responsabilizzati dalla regolazione a fare stime quanto più possibili vicine alle letture reali (devono tener conto del consumo storico del cliente nell'algoritmo di stima e rispettare lo *Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati* di cui all'art. 10 del TIF) per ridurre il fenomeno del conguaglio che, nell'eventualità in cui sia maggiore di due anni, può anche portare a ristori parziali da parte del DSO.

Il consumo sempre aggiornato invece, così come sopra proposto, riflette il consumo che nell'anno viene fatturato al cliente (ad eccezione delle offerte "tutto compreso" per le quali determinerebbe eventualmente il conguaglio). Il cliente, attraverso questa informazione potrebbe orientare in maniera più efficace la ricerca sul Portale Offerte di condizioni più vantaggiose.

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?

Enel, pur comprendendo, come riportato in premessa, l'obiettivo dell'Autorità di aumentare la confrontabilità delle offerte e rafforzare la complementarietà degli strumenti informativi a disposizione del cliente finale, non ritiene opportuno prevedere l'inserimento degli indicatori di prezzo nella bolletta sintetica che la appesantirebbe di ulteriori elementi quantitativi, senza fornire un reale vantaggio informativo utile alla confrontabilità delle offerte, aumentandone anzi il rischio di confusione. Difatti, come stabilito nella stessa delibera ARERA n.426/2020, gli indicatori riguardano soltanto la spesa per la materia prima (di competenza del venditore) e non comprendono le altre voci di costo che compongono la spesa totale per l'energia/gas esposta in bolletta. La bolletta dovrebbe invece rimanere uno strumento snello che riporta informazioni specifiche.

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"?

Enel condivide che l'obiettivo di confrontabilità possa essere perseguito anche attraverso la bolletta sintetica purché ciò non comporti un appesantimento eccessivo della stessa anche in termini di sviluppi informatici e le informazioni inserite per il raggiungimento di tale fine siano di semplice comprensione e corrispondano in modo chiaro a quanto indicato negli altri strumenti informativi.

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?

Enel condivide che le modalità di invio della bolletta debbano essere adeguate al livello di digitalizzazione del cliente e accoglie favorevolmente l'apertura dell'Autorità all'uso degli indirizzi e-mail e PEC presenti nei Data Base istituzionali da parte degli operatori di energia elettrica e gas per l'invio della bolletta, senza espressa indicazione del cliente nei termini consentiti dalla legge.

A tal proposito Enel attende che il nuovo Ministero per l'innovazione tecnologica e transizione digitale (MITD) dia seguito al popolamento dei domicili digitali per le persone fisiche (INAD), così come già previsto dal CAD e quindi ritiene fondamentale che la prossima delibera Arera confermi le aperture espresse nella presente consultazione.

Comunque i venditori, nell'ambito della propria attività gestionale, raccolgono continuamente i recapiti digitali dei clienti con il fine di velocizzare e digitalizzare tutte le comunicazioni. Acquisiscono quindi un enorme patrimonio digitale che può contribuire molto alla digitalizzazione del settore. Tale attività è stata particolarmente necessaria, nonché utile al cliente stesso, nel corso dell'ultimo anno, per le criticità (non ancora risolte) legate all'emergenza sanitaria.

Come rappresentato nelle considerazioni generali, con specifico riferimento all'utilizzo dell'email, Enel ritiene che l'esistenza di una previsione contrattuale (nelle offerte del mercato libero) accettata dal cliente con la sottoscrizione del contratto stesso, che disponga che il fornitore possa inviare la bolletta a un indirizzo e-mail/pec fornito dal cliente stesso in fase di conclusione del contratto o successivamente, possa essere considerata espressione di consenso del cliente a ricevere la bolletta attraverso tale modalità digitale.

In assenza di specifiche previsioni contrattuali in tal senso (ad esempio nei rapporti di fornitura a condizioni regolate), Enel ritiene che almeno gli indirizzi comunicati per fini gestionali dal cliente all'operatore in tempi recenti (es. 12 mesi) debbano poter essere utilizzati anche per l'invio della bolletta in formato digitale, senza dover contattare nuovamente il cliente per richiedere esplicitamente il consenso all'invio.

In questi casi per tutelare pienamente il cliente si potrebbe comunque prevedere che l'operatore implementi anche alcune misure cautelative al fine di accertare che il cliente abbia ricevuto la bolletta inviata per e-mail e non incorra in problematiche legate all'esito del pagamento, ad esempio non attivando le azioni di recupero del credito ed inviando in formato cartaceo sia la bolletta non pagata (adeguandone la scadenza) sia quelle successive.

Per quanto riguarda le modalità smaterializzate evolute di messa a disposizione della bolletta (cassetto digitale), riteniamo che il trader, qualora invii al cliente anche un'e-mail con allegato il pdf della bolletta oppure contenente il link per il download della stessa o quello che consente l'accesso alla sezione "bollette" dell'area web personale, non debba essere tenuto a verificare che il cliente sia dotato di SPID.

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 erranea rispetto al suo contratto?

Non concordiamo con la proposta di inserire la spesa annua sostenuta negli ultimi 12 mesi all'interno della bolletta. Infatti, come evidenziato dalla stessa Autorità nella proposta, potrebbe essere fuorviante per il cliente che ricerca sul mercato offerte più vantaggiose, avendo di fatto "diversa natura" rispetto alla spesa annua stimata indicata nel "Portale Offerte". Evidenziamo inoltre che, considerata la proposta specifica, non sarebbe possibile recuperare tutte le informazioni necessarie per procedere al calcolo in tempo utile per l'emissione massiva delle bollette, dal momento che tali informazioni sono contenute su sistemi diversi (fatturazione, misura, reporting). Tuttavia, qualora si ritenesse necessario fornire questa informazione, potrebbe essere inserita sul sito Enel nell'area privata del cliente, alla quale potrà accedere in qualsiasi momento; i tempi di

implementazione per tale sviluppo possono essere individuati in 6 mesi dalla pubblicazione della delibera.

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?

Riteniamo che l'obiettivo di confrontabilità sia soddisfatto dall'introduzione del consumo annuo aggiornato come proposto in risposta al Q5 /Q6.

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?

Enel ritiene utile mantenere l'attuale modalità di esposizione delle voci di spesa in bolletta (non risultano esserci elementi rilevanti di reclami/contattosità riconducibili alla mancata chiarezza verso il cliente), facendo eccezione per le offerte del mercato libero, come ad esempio quelle "all inclusive", per le quali, in ragione della peculiarità delle offerte stesse, si ritiene necessario mantenere una flessibilità di rappresentazione delle voci di costo.

Di conseguenza non si condivide l'obbligo di indicare separatamente le voci di spesa per il trasporto e la gestione del contatore da quella per gli oneri di sistema, che in caso di offerte "all inclusive" non sarebbe funzionale alla corretta rappresentazione del prodotto sottoscritto dal cliente, risultando addirittura fuorviante.

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

Enel ritiene condivisibile la proposta purché, sempre in ottica di chiarezza verso il cliente, venga lasciata flessibilità ai venditori del mercato libero per una rappresentazione coerente con l'offerta che il cliente ha sottoscritto.