

Contributo Altroconsumo

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

DCO 148/2021/R/COM

- 14 MAGGIO 2021 -

Altroconsumo, associazione a tutela dei consumatori, membro componente CNCU presso il Ministero Sviluppo Economico, è lieto di poter dare il proprio contributo alla consultazione in oggetto.

Nella versione rivista della bolletta 2.0, oltre alle innovazioni suggerite dal documento di consultazione e anche al fine di aiutare il consumatore a ricordare le gli elementi caratterizzanti l'offerta sottoscritta, accanto al numero identificativo dell'offerta andrebbe indicata anche la sua durata temporale (12, 24 mesi) e la data di partenza da cui decorre la durata.

Es. (nome offerta) (codice offerta), durata XX mesi a partire da.. (data).

In questo modo sarà sempre in evidenza l'approssimarsi della scadenza di validità della stessa e la necessità di verificare altre offerte sul mercato rispondenti alle proprie esigenze.

§§§

Q1. Si considerano correttamente individuati gli obiettivi della prima rivasitazione della regolazione della Bolletta 2.0? Gli obiettivi appaiono correttamente individuati.

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, la soppressione dell'indicazione del costo medio unitario a far data dal 1° luglio è condivisibile.

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

L'orientamento è condivisibile. L'indicazione del codice offerta all'interno della bolletta sintetica è fondamentale al fine di favorire la comparazione.

Ravvediamo una possibile criticità correlata a quando le offerte non sono più sottoscrivibili, ma ancora presenti sul mercato. Se queste offerte subiscono delle variazioni unilaterali nelle condizioni economiche, proposte dal fornitore e accettate dal cliente finale, come può il consumatore compararle con altre offerte sul mercato? Il vecchio codice offerta sarà associato alle condizioni economiche aggiornate, oppure no? E sarà ancora presente nel portale offerte? (detto altrimenti, il consumatore potrà usare il codice che trova in bolletta per fare delle comparazioni con altre offerte?)

Q4. Si ritiene adeguato che il codice offerta sia inserito in bolletta solo per le offerte scelte dal cliente finale successivamente al 1° luglio 2021? Sì, è condivisibile.

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? La proposta è condivisibile.

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. Indicare un consumo annuo con la dicitura "Non aggiornato" potrebbe essere disorientante per il cliente finale. Certamente è un dato imperfetto da utilizzare per la valutazione di offerte sul mercato. In alternativa, si suggerisce di indicare "Consumo effettuato da – a", indicando le date di inizio e termine della rilevazione. Sarebbe opportuno aggiungere una dicitura del tipo "dato in aggiornamento" oppure "in attesa di dati aggiornati" e invitare a consultare il portale consumi. Va segnalato che il layout attuale delle bollette di alcuni fornitori relativamente all'area "letture e consumi", andrebbe modificato.

Riportare un riferimento al portale consumi, nei casi di indisponibilità del dato relativo al consumo annuale aggiornato, permette di rammentarne l'esistenza e di aumentare il grado di consapevolezza del cliente, indipendentemente dal fornitore e dalla capacità di quest'ultimo di garantire dati aggiornati rispetto ai consumi. A nostro avviso, inoltre, nella versione aggiornata della bolletta 2.0 la rappresentazione in forma grafica del consumo annuo dovrebbe diventare la norma per tutti i fornitori.

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"?

In merito agli indicatori sintetici si ritiene che debbano essere riportati in bolletta quelli indicati nella proposta commerciale, senza attualizzarli. Quindi, in sostanza, non si condivide né l'opzione 1, né l'opzione 2 come attualmente formulate.

Nel frangente storico attuale, caratterizzato dal prossimo passaggio al mercato libero di una grande massa di clienti domestici, è opportuno tutelare al massimo la trasparenza e la coerenza delle informazioni.

I parametri per valutare le offerte dovrebbero essere pochi e di facile comprensione e riportati in modo uguale sia sul Portale offerte, sia in bolletta che nei vari strumenti di comunicazione. Gli indicatori sintetici di cui all'opzione 1 nel testo del DCO relativo alla presente domanda, funzionano bene per le offerte a prezzo fisso (ovvero, circa l'80% delle offerte attualmente presenti sul mercato). Per le offerte a prezzo variabile, invece, la questione è completamente diversa. La complessità di queste offerte, dovuta alla variabilità del prezzo, le rende molto difficili da capire e anche da rappresentare in un indice sintetico. L'indice "effettivo" che si propone di utilizzare per le offerte a prezzo variabile rappresenta la situazione contingente propria solo del periodo di fatturazione a cui si riferisce, ma non è in grado di dare una rappresentazione dell'andamento futuro che sia utile ai fini della comparazione con altre offerte. Si preferisce, allora, evitare di attualizzare, di fattura in fattura, l'indice sintetico oggetto della proposta, limitandosi a riportare quanto presentato in sede di proposta contrattuale.

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? La valutazione è condivisibile.

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?

Vista l'inevitabile discrepanza tra la spesa effettivamente sostenuta e la stima della spesa annua, che è il parametro utilizzato per prendere le decisioni, si ritiene che la spesa effettivamente sostenuta non sia rilevante.

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?

Sarebbe utile riportare la durata temporale delle condizioni economiche sottoscritte aderendo all'offerta identificata dal codice. L'indicazione andrebbe riportata accanto al codice identificativo, unitamente dalla data di inizio di applicazione di quelle condizioni.

Sarebbe opportuno che tutte le informazioni relative alle informazioni che identificano e caratterizzano l'offerta in corso debbano trovarsi tutte in un'unica sezione e non sparse in punti e sezioni diverse della bolletta.

Q12. Si ritiene opportuna l'introduzione della nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite nel contratto di vendita? L'idea è pienamente condivisibile poiché consente di facilitare i clienti, raggruppando tutte le voci di costo decise dal provider, quindi soggette a libero mercato.

Q13. Quali dovrebbero essere le denominazioni delle voci di spesa da utilizzare nella bolletta sintetica? La creazione di un contenitore che raggruppa quanto definito dal contratto, comporta di per sé un livello di trasparenza e chiarezza superiore all'attuale. È opportuno mantenere le diciture attuali, anche al fine di garantire una certa continuità con quanto già nella comprensione e nella conoscenza dei clienti, evitando di stravolgere completamente i contenuti delle bollette.

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?

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

Milano, 14 maggio 2021