

DCO 148/2021 – interventi di modifica alla bolletta 2.0

Di seguito le osservazioni di **Duferco Energia** relative ai singoli quesiti posti da parte dell'Autorità:

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

In generale, gli obiettivi indicati risultano coerenti con le intenzioni perseguite dal documento di consultazione.

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?

Non condividiamo appieno la soppressione delle informazioni relative al costo medio unitario, in quanto informazione chiara e di facile comprensione per il cliente.

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

In generale, **condividiamo** la previsione di inserire in bolletta il “codice identificativo offerta” all'interno dei documenti di fatturazione, tuttavia lo strumento potrebbe essere il medesimo previsto per il codice prodotto che se univoco sicuramente favorirebbe il confronto con le varie offerte presenti sul mercato.

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?

Si condivide la previsione di inserire in bolletta” il “codice offerta a partire dal 1° luglio 2021, **tuttavia riteniamo che debba essere lasciata facoltà al venditore, di inserire tale dato anche per le offerte già sottoscritte** (precedenti al 1° luglio 2021).

Ciò porterebbe un beneficio in termini di implementazione dello strumento, in quanto si andrebbe ad aggiungere il “codice offerta” per tutti i clienti senza dover mettere delle regole sulla data inizio validità della riga contratto.

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?

Si condivide l'orientamento di prevedere l'indicazione del consumo del consumo annuo aggiornato in quanto riteniamo possa essere un utile strumento di valutazione e di confronto a disposizione del cliente, tuttavia teniamo a precisare che lo strumento potrebbe avere sollevare alcune criticità in caso di letture non corrette.

Riteniamo congruo il termine stabilito al 31 dicembre 2021 per la sua 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 sì esplicitare le proposte.

Riteniamo che la modalità di indicazione del consumo annuo non aggiornato, così come prospettata, sia in linea con lo strumento previsto.

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?

Non condividiamo la previsione di inserire, anche in bolletta, gli indicatori sintetici di prezzo poiché, anche in un’ottica di semplificazione e di facilità di lettura delle bollette per il cliente, l’esposizione di tali indicatori potrebbe (a nostro avviso) non essere in linea con l’obiettivo di semplificare e favorire il confronto tra le varie offerte.

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”?

Non condividiamo tale valutazione, poiché riteniamo che la bolletta debba mantenere la sua funzione di informare i clienti in merito ai consumi fatturati, senza che essa sia utilizzata per fini diversi, soprattutto per quanto attiene alla sua facilità di lettura, che in questo modo potrebbe generare confusione nei confronti dei clienti.

Per la confrontabilità è già previsto lo strumento del Portale Offerte, dove, anche attraverso l’inclusione del “Codice Offerta” in bolletta, il cliente potrebbe arrivare agevolmente allo stesso risultato, inoltre proprio nell’ottica di un perseguimento di obiettivi di semplificazione riteniamo che la bolletta debba essere il “più leggera possibile”.

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?

Non condividiamo perché risultano evidenti le criticità a cui si andrebbe incontro nel caso in cui debba essere il venditore a verificare la maturità digitale dei propri clienti. Inoltre, allo stato dell’arte, non è assolutamente chiaro come i venditori possano accedere quelle informazioni necessarie per la verifica posta a suo carico che risulterebbe infine, poco agevole.

Avanziamo comunque un suggerimento: si potrebbe prevedere dicitura chiara per le varie modalità di ricezione fattura (a livello contrattuale) ma non dovrebbe essere onere del venditore verificare la “maturità” del cliente in ordine all’utilizzo di strumenti di messa a disposizione di bollette smaterializzate.

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?

Non condividiamo l’introduzione della spesa sostenuta annua aggiornata, poiché lo riteniamo un dato privo di benefici sia sul piano informativo che di confronto inoltre riteniamo che l’inserimento di tale informazione, possa indurre il cliente ad una valutazione erronea rispetto al suo contratto.

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 la bolletta sintetica debba essere il più possibile di facile lettura e comprensione, a tal proposito, ad oggi il contenuto della Bolletta risulta già sufficientemente ricco di informazioni e prevedere di inserire ulteriori dati porterebbe (a nostro avviso) a generare confusione per il cliente.

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

Non Condividiamo l’introduzione di tale nuova macrocategoria relativa alle voci di spesa definite in contratto.

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

Riteniamo che vadano mantenute quelle attualmente previste.

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?

Riteniamo non necessario rideterminare la ripartizione dei corrispettivi unitari nelle voci di spesa, in quanto viene già previsto all'interno degli elementi di dettaglio.

Riteniamo non necessario inserire voci di spesa diverse rispetto a quanto già previsto.

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

Riteniamo **condivisibile** l'indicazione di voler **dividere la voce** “altre partite” e la voce “ricalcoli” **in base alla natura delle singole voci ma non condividiamo** la suddivisione delle voci secondo la proposta:

voce “altre partite” in:

- a. altre voci di spesa determinate da scelte del cliente finale nell'ambito del contratto (es. servizi aggiuntivi);
- b. altre partite relative alla fornitura (es. indennizzi automatici, assicurazione gas etc.);

voce “ricalcoli” in:

- a. ricalcoli delle voci di spesa definite nel contratto di vendita;
- b. ricalcoli delle altre voci di spesa;