

Bologna 14/05/2021

Spett.le ARERA
DMRT Direzione Mercati Retail e
Tutele dei Consumatori di Energia

OSSERVAZIONI RELATIVE AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 148/2021.

Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della bolletta 2.0.

Accogliamo con favore l'intenzione di avviare un processo di revisione della "Bolletta 2.0" che nel corso degli anni, pur venendo costantemente aggiornata, è diventato un documento di non semplice lettura, confronto e non al passo con l'evoluzione dei mercati.

Pur apprezzando il documento di consultazione nel suo intento di "rimodernare" e semplificare la "Bolletta 2.0" riteniamo che però presenti alcune criticità soprattutto legate all'effettiva utilità dell'introduzione in bolletta di alcune informazioni legate ai consumi e alla spesa degli ultimi 12 mesi e alle implementazioni tecniche necessarie che gravano sui venditori.

Di seguito riscontriamo nello specifico ai singoli quesiti.

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

Riteniamo gli obiettivi indicati coerenti con le intenzioni perseguite da questo primo documento di consultazione ma riterremmo opportuno che venissero valutati anche interventi volti non solo alla comparazione delle offerte ma anche alla semplicità di lettura delle informazioni e a far comprendere al cliente finale cosa sta pagando e a chi lo sta pagando.

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?

Concordiamo con la soppressione il prima possibile delle informazioni relativi ai costi medi unitari in quanto fuorvianti per una reale comprensione da parte del cliente finale dei costi legati all'offerta economica sottoscritta e pressoché inutili per una comparazione con altre offerte presenti sul mercato.

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?

Condividiamo con l'orientamento di inserire il "codice offerta" all'interno dei documenti di fatturazione perché crediamo possa contribuire a generare nel cliente finale, se correttamente istruito, una maggiore consapevolezza dell'offerta che ha sottoscritto. L'introduzione di questa informazione poi favorisce, per i clienti così detti "non inerti", il confronto con altre offerte sul mercato e questo, a lungo andare, porterebbe a un mercato più fluido e più concorrenziale.

Per quanto riguarda invece l'obbligo di inserire l'informazione in fattura solo per le offerte sottoscritte dopo il 1 luglio 2021, alla luce del fatto che il codice offerta è un dato obbligatorio sulla documentazione pre contrattuale da diverso tempo e che quindi il cliente ne è verosimilmente già a conoscenza, riteniamo che debba essere lasciata facoltà al venditore, in ottica di maggior favore verso l'utente finale, di inserire tale dato anche per le offerte già sottoscritte.

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 sì esplicitare le proposte.

Alla luce anche di quanto esposto da codesta Autorità sulla necessaria complementarietà degli strumenti di valutazione e di confronto a disposizione del cliente finale riteniamo che l'indicazione in bolletta del consumo effettivo degli ultimi 12 mesi, oltre a non portare alcun beneficio, potrebbe generare confusione in quei clienti che sul consumo dell'anno solare effettuano valutazioni economiche di bilancio. Alla luce del fatto che questo dato è ben rappresentato sul Portale Consumi, riteniamo che tale informazione non debba essere presente in fattura.

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 ottica di semplificazione e di facilità di lettura delle bollette per il cliente finale riteniamo condivisibile l'esposizione degli indicatori sintetici di prezzo nei documenti di fatturazione ma, proprio perché l'obiettivo da perseguire è quello di semplificare e favorire il confronto tra le varie offerte, riteniamo che tale disposizione debba essere estesa anche ai mercati tutelati.

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?

Pur ritenendo legittima e meritevole l'intenzione di assicurarsi della maturità digitale del cliente finale riteniamo che tale garanzia sia difficilmente ottenibile e, ancor di più, dimostrabile. I venditori, oltre alla dichiarazione espressa in fase di sottoscrizione del contratto, non hanno modo di acquisire ulteriori informazioni circa le effettive capacità informatiche e digitali del cliente finale. Ad esempio, un cliente che sottoscrive un contratto attraverso siti web, comparatori o altre modalità non "fisiche" e che richiede la fattura "dematerializzata" di per sé sta dimostrando la maturità digitale necessaria ad acquisire anche la bolletta ma questo non ne garantisce strettamente l'effettiva idoneità in quanto potrebbe essere stato aiutato e guidato nel farlo.

Concordiamo invece con l'indicazione di impedire che alcune offerte siano disponibili solo per chi acconsente alla fattura dematerializzata.

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?

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?

L'introduzione della spesa sostenuta fino a quel momento è un dato che riteniamo non porti alcun beneficio né informativo né di confronto. Le abitudini di consumo di una qualsivoglia tipologia di cliente variano in base non solo al periodo preso in considerazione ma anche a tutta una serie di eventi difficilmente prevedibili e la presenza di questo dato, difficilmente confrontabile anche con periodi medesimi degli anni precedenti, potrebbe generare confusione. Ad ogni modo, il cliente che volesse effettuare valutazioni di questo tipo, potrebbe facilmente reperire tale dato nelle aree personali del sito del proprio fornitore.

Infine, per quanto riguarda ulteriori informazioni da poter inserire in bolletta, riteniamo che la bolletta sintetica debba essere di più veloce e facile lettura e comprensione possibile e che per tutte le considerazioni o controlli più approfonditi il cliente finale debba utilizzare la fattura di dettaglio che è sempre richiedibile da parte sua.

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?

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

Riteniamo che l'introduzione della nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite dal contratto contribuisca effettivamente all'obiettivo di una maggiore e più facile comprensione della bolletta.

Per quanto riguarda invece la rideterminazione della ripartizione dei corrispettivi unitari nelle voci di spesa riteniamo invece che non apporterebbe grossi benefici al cliente finale né in termini di comprensibilità né in termini di confrontabilità. Al contrario una rideterminazione di questo tipo comporterebbe per i venditori grossi sforzi di adeguamento dei sistemi di calcolo delle fatture e dei sistemi di reportistica funzionali alla compilazione delle raccolte dati.

Infine, riteniamo condivisibile l'indicazione di voler dividere la voce "altre partite" e la voce "ricalcoli" in base alla natura delle singole voci.

Distinti saluti

ILLUMIA S.p.A.

Ufficio Regulatory Affairs