



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

Roma, 13 maggio 2019

Spett.le  
ARERA – Autorità di  
Regolazione per Energia Reti e  
Ambiente

**OGGETTO: Nota di Unione Nazionale Consumatori su DCO  
148/2021/R/com – Primi interventi di aggiornamento e  
modifica della regolazione della bolletta 2.0**

Come Unione Nazionale Consumatori riteniamo fondamentale il **DCO 148/2021/R/com** e, in particolare, la volontà dell'ARERA di attivare un confronto con tutti gli *stakeholders* su un tema fondamentale per il consumatore finale come quello della Bolletta 2.0 che rappresenta, dal nostro punto di vista, uno strumento essenziale alla capacitazione del consumatore e, per l'impatto che può avere in termini di consapevolezza e comparabilità delle offerte, un prerequisito indispensabile alla fine dei mercati di tutela prevista per il 1° gennaio 2023.

Entrando nel merito del documento, ci siamo soffermati sugli aspetti di maggiore interesse per i consumatori su cui riportiamo le nostre considerazioni.

**1. Introduzione: contesto, obiettivi e oggetto della consultazione**

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

**R1.** Riteniamo correttamente individuati gli obiettivi generali e, rispetto a questa prima parte del documento, riteniamo utile sottolineare i seguenti punti:

- a differenza delle precedenti disposizioni regolatorie che introdussero la Bolletta 2.0 in cui l'obiettivo principale, dal nostro punto di vista, era quello di rendere espliciti dei costi (si pensi, ad esempio, alle quote relative agli Oneri generali di sistema) che precedentemente non erano esposti e di dare il

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di  
consumatori in Italia. Diffusa  
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del  
Consumo e componente del  
CNCU - Consiglio Nazionale  
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione  
sociale presso il Ministero del  
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

**Seguici**

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it



facebook.com/UNConsumatori  
twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

massimo dettaglio possibile per un puntuale controllo della correttezza di fatturazione, gli obiettivi della revisione della Bolletta 2.0 dovrebbero essere:

- la comparabilità vera delle offerte, in particolare tra quella in essere sull'utenza del cliente e quelle a disposizione sul mercato, cosa, ad oggi, impossibile o molto difficile;
  - il puntuale monitoraggio dei consumi;
  - la possibilità di trovare in bolletta gli elementi utili per un utilizzo efficace e consapevole degli strumenti che riteniamo complementari alla Bolletta 2.0, cioè, il Portale Offerte (che andrebbe migliorato e potenziato) e il Portale Consumi (che andrebbe reso più accessibile);
  - la chiara evidenziazione e separazione delle voci regolate (e quindi non dipendenti dal venditore) da quelle che dipendono invece dall'offerta sottoscritta e sono, quindi, nella discrezionalità del fornitore.
- deve essere garantita la massima uniformità nell'esposizione delle informazioni tra tutti i fornitori in modo da garantire, lasciando comunque una possibilità di personalizzazione, se pur non eccessiva, del layout al fornitore, una semplice e immediata confrontabilità tra bollette di diversi fornitori prevedendo che le informazioni siano incasellate in box omogenei di facile confrontabilità.

## **2. Adeguamento delle informazioni oggi presenti in bolletta**

**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?*

**R2.** Abbiamo da sempre sottolineato come il costo medio unitario riportato nella attuale Bolletta 2.0 fosse non solo poco utile, ma, soprattutto per i consumatori più vulnerabili, fuorviante e come, purtroppo, sia stato utilizzato in maniera scorretta, soprattutto da agenzie di vendita porta a porta o telefoniche, per convincere i consumatori meno preparati e più vulnerabili a cambiare fornitore. Per questo riteniamo condivisibile la sua soppressione, ma, allo stesso tempo, necessario individuare nuovi parametri di riferimento utili al consumatore, in particolare:

- un indicatore di costo che aggregi tutte le componenti discrezionali del venditore ed uno che aggregi tutte le componenti regolate (e quindi indipendenti dal fornitore)

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

**Seguici**

consumatori.it  
sicurezzalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di  
consumatori in Italia. Diffusa  
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del  
Consumo e componente del  
CNCU - Consiglio Nazionale  
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione  
sociale presso il Ministero del  
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

evidenziando chiaramente come quest'ultimo risulti invariabile tra le offerte o i fornitori;

- un indicatore di proiezione di spesa annua univoco, sulla base di scaglioni di consumo predefiniti e uguali, in modo da poter avere un ulteriore elemento di comparabilità tra l'offerta in essere e quelle disponibili 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 al 1° luglio 2021?*

**R3-R4.** Riteniamo indispensabile che in ogni fattura venga riportato, con la stessa evidenza del codice cliente, il codice identificativo dell'offerta. Inoltre, riteniamo fondamentale che il codice possa essere utilizzato sul Portale Offerte per la comparazione, cosa oggi non prevista e che rende, di fatto, impossibile, salvo che non si sia clienti dei servizi di tutela, un confronto efficace tra le offerte. Riteniamo quindi necessario che tutte le offerte attualmente disponibili e già attive vengano censite e catalogate attraverso un codice univoco. Quindi non riteniamo adeguato che il codice sia inserito solo per le offerte scelte successivamente al 1° luglio 2021, ma riteniamo indispensabile che valga per tutte quelle ad oggi attive in fornitura.

**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.*

**R5-R6.** Riteniamo corretta sia la volontà di standardizzazione delle informazioni, che dovrebbero essere univoche indipendentemente dal fornitore lasciando, a quest'ultimo, una minima flessibilità solo grafica nell'inserimento di queste informazioni, per abituare il consumatore a comprendere e confrontare questo tipo di informazioni, che la volontà di omogeneizzarle con quanto presente nel Portale Consumi. L'utilizzo dell'anno scorrevole è corretto, ma riteniamo che debba essere esteso anche al tredicesimo mese antecedente in modo da poter effettuare un immediato confronto dei consumi tra il mese in corso e il corrispettivo mese dell'anno passato. Riteniamo inoltre che, anche quando il periodo di fornitura sia inferiore all'anno, l'informazione relativa all'ultimo consumo annuo possa essere comunque fornita dal distributore al nuovo venditore in modo da esplicitarla in bolletta con

Seguici

consumatori.it  
sicurezzalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it



facebook.com/UNConsumatori  
twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di  
consumatori in Italia. Diffusa  
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del  
Consumo e componente del  
CNCU - Consiglio Nazionale  
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione  
sociale presso il Ministero del  
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

una adeguata descrizione. Riteniamo il termine del 31 dicembre eccessivo considerando che sono informazioni già disponibili ed utilizzate, si propone quindi un anticipo almeno al 1° settembre 2021.

### **3. Valutazione di ulteriori indicatori da prevedere all'interno della bolletta sintetica**

**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"?*

**R7-R8.** Si condivide la volontà di identificare degli ulteriori indicatori informativi funzionali alla comprensione, alla riscontrabilità e alla comparazione delle offerte, anche rispetto al contratto in essere, con particolare riferimento a degli indicatori specifici di prezzo che vadano a identificare in maniera chiara:

- le componenti economiche determinate liberamente dal venditore legate alla materia prima ed alla commercializzazione;
- le componenti economiche determinate liberamente dal venditore legate ad altri servizi (assicurazioni, monitoraggio consumi, ecc);
- le componenti economiche determinate dall'ARERA;
- le componenti di altra natura (canone, componenti fiscali, ecc).

In merito alle due opzioni proposte riteniamo la 1 quella più corretta da applicare in questa prima fase, ma riteniamo che debba essere prevista anche per i clienti serviti in regime di tutela.

### **4. Messa a disposizione della bolletta sintetica e aggiornamento della regolazione in tema di fatturazione elettronica**

**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?*

**R9.** Condividiamo quanto valutato dall'Autorità.

**Seguici**

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it

 facebook.com/UNConsumatori  
 twitter.com/consumatori



**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

**Unione Nazionale Consumatori**  
La prima organizzazione di  
consumatori in Italia. Diffusa  
in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del  
Consumo e componente del  
CNCU - Consiglio Nazionale  
dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione  
sociale presso il Ministero del  
Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

## 5. Ulteriori elementi di indagine: prime ricognizioni

**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?*

**R10 – R11.** Riteniamo il dato della spesa annua sostenuta utile per la confrontabilità tra le offerte, ma solo se identificato con il dettaglio delle macro-voci che lo compongono e con la specifica di quali siano nella discrezionalità del venditore (e quindi variabili al variare delle offerte) e quante dipendano da ARERA e Stato (e quindi invariabili tra fornitori e offerte disponibili). È fondamentale che, inoltre, il medesimo schema sia quello utilizzato nel Portale Offerte.

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

**R12.** Riteniamo opportuno quanto previsto.

**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?*

**R13-14-15.** Riteniamo utile l'utilizzo di queste denominazioni:

- Spesa energia offerta/venditore (con specifica tra quota fissa e variabile)
- Spesa di sistema (con specifica tra quota fissa e variabile)
  - o spesa per trasporto energia e gestione contatore
  - o spesa per gli oneri di sistema
- Altre spese (con la specifica della spesa stessa già nel documento di sintesi)

Seguici

consumatori.it  
sicurezzaalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it



facebook.com/UNConsumatori  
twitter.com/consumatori





**UNC**  
CONSUMATORI.IT

Via Duilio 13  
00192 Roma  
info@consumatori.it  
Tel. 06 32 60 02 39  
Fax 06 32 34 616

C.F. 02932380583  
P.IVA 09840461009

- Oneri Fiscali e IVA

È inoltre indispensabile evidenziare chiaramente quali di queste spese siano nella discrezionalità del venditore (e quindi variabili al variare delle offerte) e quante dipendano da ARERA e Stato (e quindi invariabili tra fornitori e offerte disponibili).

Riteniamo infine corretto suddividere la voce “altre partite” e la voce “ricalcoli” in base alla natura della singola voce di spesa.

Marco Vignola

*Responsabile Settore Energia*

Unione Nazionale Consumatori

**Unione Nazionale Consumatori**

La prima organizzazione di consumatori in Italia. Diffusa in oltre 130 sedi territoriali.

Riconosciuta dal Codice del Consumo e componente del CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

Organizzazione di promozione sociale presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Consumers' International member.

Seguici

consumatori.it  
sicurezzalimentare.it

classaction.it  
codicedelconsumo.it



facebook.com/UNConsumatori  
twitter.com/consumatori