

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

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

148/2021/R/com

CONFCOMMERIO - IMPRESE PER L'ITALIA



CONFCOMMERIO  
IMPRESE PER L'ITALIA

## Premessa

Uno dei temi che Confcommercio ritiene debba essere adeguatamente trattato riguarda la tutela del consumatore e la garanzia di una maggiore trasparenza nelle diverse fasi contrattuali.

Questa necessità si presenta anche alla luce dei già citati dati sui clienti forniti in maggior tutela, piuttosto che sul libero mercato. Una maggiore trasparenza potrebbe infatti avere l'effetto di portare un numero crescente di consumatori a concludere un contratto sul mercato libero.

Il consumatore sentendosi tutelato e al sicuro da vincoli contrattuali nascosti, avrà certamente una maggiore propensione a muoversi sul mercato, valutando le offerte che gli vengono proposte o cercandone di sua spontanea volontà.

In generale, è opportuno **accrescere la consapevolezza del consumatore facilitando la comprensione delle bollette**. Questo è il primo passo affinché il cliente possa avere contezza della propria offerta e di conseguenza essere in grado di confrontarla con altre proposte.

L'Autorità ha provato ad affrontare il problema introducendo per i venditori la possibilità di emettere le fatture in formato sintetico e, solo su richiesta dei clienti, in formato analitico (le MT escono in formato analitico). *Ciò ha fatto sì che venisse meno la trasparenza e la possibilità di confrontabilità dei prezzi e di una corretta concorrenza.*

Nel presentare le loro offerte, i venditori facilmente utilizzano il costo industriale o costo medio indicato in fattura, comprensivo quindi di materia prima, dispacciamento oneri, con il prezzo materia prima da loro proposto, che risulta di conseguenza inferiore.

**Confcommercio ritiene quindi opportuno che si proceda con l'invio della fattura analitica, fatto salvo un'espressa richiesta del consumatore di ricevere sintetica.** Ciò consente di avere gli elementi a disposizione per una lettura consapevole delle varie voci di costo addebitate, permettendo di comprendere appieno i vincoli contrattuali sottoscritti. Ancora, nella fattura energetica sarebbe inoltre necessario differenziare le voci definite dall'Autorità da quelle determinate dal venditore, in modo tale che il cliente sia consapevole di quali sono le voci su cui il venditore può agire nel proporre un'offerta.

## **Risposta alla consultazione**

Con riferimento alle voci attualmente presenti in bolletta, il dato del costo medio unitario risulta attualmente fuorviante e di difficile interpretazione. Inoltre, non semplifica la confrontabilità con le altre offerte. Pertanto, si condivide la proposta relativa alla soppressione di tale indicatore.

Confcommercio concorda in merito alla necessità di prevedere l'obbligo in capo ai venditori del mercato libero di riportare in bolletta il Codice Offerta in quanto la comunicazione mediante la bolletta di tale informazione soddisfa la duplice finalità, da un lato, di rispondere alle esigenze di riscontrabilità delle informazioni delle Schede sintetiche rispetto a quanto contenuto all'interno della bolletta stessa e, dall'altro, di fornire un ulteriore elemento di conformità e coesione della bolletta con gli altri strumenti informativi implementati dall'Autorità.

Al riguardo, per una semplicità di svolgimento delle pratiche, riteniamo che tale pratica possa essere applicata limitatamente ai contratti sottoscritti in seguito al luglio 2021. Alcuni contratti attualmente in vigore sono infatti riferiti a offerte non più valide, per le quali recuperare il codice potrebbe essere complicato.

Il consumo annuo è un dato utile ai fini della trasparenza e della confrontabilità della propria offerta con altre. La principale differenza con l'attuale dato presente in bolletta è l'aggiornamento mensile, affinché il consumo sia effettivo e scorrevole di mese in mese. Nello specifico, per le offerte a prezzo variabile, la presenza di uno storico che indichi l'andamento delle quotazioni è uno strumento che appare necessario, dal momento che oggi questo dato non è facilmente consultabile.

La bolletta sintetica è generalmente l'opzione scelta dagli utenti non pratici del sistema dell'energia, per i quali un numero eccessivo di dati potrebbe generare confusione e rendere più difficile la lettura della fattura. Di conseguenza, seppur la Confederazione sposi da sempre il principio di massima trasparenza e chiarezza delle bollette, in questo caso si ritiene che l'opzione 2, ossia quella di non prevedere la comunicazione degli indicatori sintetici di prezzo all'interno della bolletta sintetica, sia da preferire, poiché porta con sé il vantaggio principale di una maggiore semplicità implementativa. Ciò, ovviamente, in considerazione dell'adozione degli altri interventi proposti dall'Autorità.

Ad oggi numerosi fornitori prevedono sconti sull'offerta qualora l'utente opti per la bolletta in formato digitale, piuttosto che cartaceo. Questo ha permesso che molti di

coloro che effettivamente possiedono un indirizzo mail e sono avvezzi alla tecnologia, hanno optato per la forma telematica.

Ciononostante persiste un'ampia fascia della popolazione che avrebbe difficoltà, se non addirittura impossibilità, di accesso a un eventuale documento online. Seppur si ritenga che tale rischio possa essere riscontrato per lo più in utenti domestici, Confcommercio crede che a prescindere dal tipo di fornitura, debbano essere tutelati anche i soggetti o le imprese con un basso livello di maturità tecnologica. D'altra parte, le proposte dell'Autorità per verificare questo livello, sono piuttosto elementari e non richiedono un eccessivo onere da parte del fornitore.

Si rileva, però, che ad oggi alcuni fornitori, al momento della sottoscrizione del contratto prevedono la modalità di invio della bolletta tramite mail come preimpostata, il che induce in errore diversi utenti. Dal lato opposto, rileviamo come vi siano ancora operatori che non prevedono l'invio di bollette smaterializzate. Anche in questo caso sarebbe opportuno un intervento normativo affinché tale opzione possa essere inclusa.

Da ultimo, la proposta di ridenominazione di alcune voci di spesa e una loro suddivisione in base alla natura della stessa sembra andare nella direzione di maggiore trasparenza e chiarezza.