

**DCO 148/2021/R/com**  
**PRIMI INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO E**  
**MODIFICA DELLA REGOLAZIONE DELLA**  
**BOLLETTA 2.0**  
**Osservazioni e proposte Anigas**

*Milano, 14 maggio 2021*

## **Premessa**

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni e proposte relativamente agli orientamenti illustrati dall'Autorità nel documento di consultazione 148/2021/R/com (di seguito DCO) nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 549/2020/R/com per la modifica della disciplina della Bolletta 2.0.

## **OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

In termini generali, Anigas condivide l'opportunità di rivedere la regolazione della Bolletta 2.0, adeguandola al nuovo contesto normativo – tenuto conto della normativa comunitaria e in particolare della Direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento e del Consiglio (c.d. Direttiva elettrica) – nonché al modificato contesto di mercato.

Si condividono gli obiettivi di aggiornamento e miglioramento del contenuto informativo della bolletta, nell'ottica di rafforzare la trasparenza, la chiarezza e la comprensibilità delle informazioni ivi contenute. Tuttavia, posto l'obiettivo di incrementare la consapevolezza dei clienti finali, al fine di consentire una loro maggiore partecipazione al mercato, si ritiene opportuno svolgere ulteriori riflessioni e approfondimenti rispetto ad alcune delle proposte delineate nel DCO.

In particolare, alcuni elementi di modifica illustrati nel DCO sembrano sottendere l'utilizzo della bolletta da parte del cliente finale quale strumento per il confronto delle offerte sul mercato. Si sollevano perplessità in merito, in quanto si ritiene che, a fronte di un maggiore appesantimento dei venditori in termini di costi di implementazione, talune proposte rischiano di ingenerare confusione nel cliente finale, scontino la difficoltà ad essere adeguatamente comprese, possano risultare fuorvianti, nonché muovere a detrimento della valorizzazione e promozione della pluralità delle offerte, articolate anche con servizi aggiuntivi, che rappresentano il valore aggiunto dello sviluppo concorrenziale.

Va osservato che il venditore è – per primo - interessato alla soddisfazione del cliente finale rispetto al servizio erogato: la comunicazione trasparente di informazioni che il cliente sia in grado di comprendere e di cui possa verificare la correttezza e coerenza con le condizioni del contratto in essere, è un elemento fondamentale per la soddisfazione del cliente; è inoltre funzionale a limitare eventuali richieste di chiarimento con contatti telefonici da parte del cliente finale, reclami, ritardi nei pagamenti e in ultimo morosità. Le modifiche che verranno introdotte non devono pertanto ingenerare possibile confusione nel cliente finale. La ripetizione di informazioni già fornite al cliente durante la fase acquisitiva, potrebbe risultare inefficace rispetto agli obiettivi preposti, appesantendo e allontanando il cliente da una effettiva ed attiva partecipazione al mercato.

Anigas ha accolto con favore la delibera dell'Autorità 140/2021 che ha previsto iniziative di comunicazione finalizzate a valorizzare tutti gli strumenti di tutela e di informazione che favoriscono la scelta all'interno del mercato libero in osservanza del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020. Gli interventi regolatori dovrebbero infatti potenziare da un lato la conoscenza del Portale Offerte come strumento di comparazione delle diverse offerte commerciali e dall'altra semplificare le informazioni fornite al cliente finale.

Con riferimento al tema della digitalizzazione, riteniamo che, data l'elevata propensione dei cittadini all'uso degli strumenti digitali (ad esempio uso di SPID e di AppIO), anche le comunicazioni tra fornitori e clienti (es: bollette, diffide per morosità), che ancora avvengono nella stragrande maggioranza dei casi in forma cartacea, dovrebbero avvenire quanto più possibile in formato digitale. Diventa quindi fondamentale incentivarne la diffusione, anche in considerazione dei vantaggi economici e ambientali che ne conseguirebbero, sfruttando il patrimonio digitale fornito dal cliente e facendo salve tutte le tutele informative e gestionali dovute al cliente.

Relativamente alle offerte del mercato libero, la sottoscrizione da parte del cliente di una previsione contrattuale che dia al venditore la possibilità di inviare la bolletta a un indirizzo e-mail/pec fornito dal cliente stesso (in fase di conclusione del contratto o in una fase successiva) può ritenersi sempre una condizione sufficiente a certificare il suo consenso a ricevere la bolletta con modalità digitale.

Mentre, in assenza di una specifica previsione contrattuale, come meglio dettagliato al Q9, proponiamo che le mail che il venditore acquisisce dal cliente a fini gestionali possano essere comunque utilizzate per inviare la bolletta web, dopo aver inviato le necessarie informative preventive e attivate tutte le tutele a favore del cliente (es: sospensione delle azioni di dunning).

Infine, si rileva che il DCO perimetra i primi interventi di revisione che l'Autorità intende apportare alla bolletta, accennando a ulteriori interventi successivi e lasciando aperto a *altre necessarie proposte di aggiornamento con orizzonte temporale di implementazione meno urgente, ma comunque prossimo*. Si evidenzia a tal proposito la necessità da parte degli operatori di avere un più ampio quadro di riferimento dei prossimi interventi sulla bolletta sintetica per poterli pianificare.

Nello specifico, si auspicherebbe un intervento quanto più unitario per minimizzare i costi di implementazione nei sistemi ICT aziendali e avere un congruo tempo di programmazione e sviluppo dei medesimi, anche tenuto conto degli sviluppi attualmente in corso a seguito di altre disposizioni regolatorie.

Nel caso di implementazioni a step, sarebbe opportuno venissero stabiliti ex ante tutti gli interventi e le modifiche da effettuare e le relative tempistiche di implementazione. Quest'ultime dovrebbero essere definite in modo coerente con:

- i) la portata delle modifiche da implementare, che per taluni interventi delineati nel DCO non risulta chiara e pertanto non si è in grado di stimarne la tempistica di implementazione;
- ii) con gli altri interventi che gli operatori stanno realizzando in forza di altri provvedimenti (CCC, etc).

## **OSSERVAZIONI DI DETTAGLIO**

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

Sì, in linea generale si condividono gli obiettivi individuati, volti a promuovere la consapevolezza e la partecipazione dei clienti di piccole dimensioni nel mercato dell'energia. Tuttavia, non si condivide l'obiettivo di rivedere la bolletta in ottica di incrementare le informazioni per la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori sul mercato libero, in quanto si ritiene che per la confrontabilità delle offerte occorra promuovere l'utilizzo di altri strumenti, quale il Portale Offerte. A tal fine, le modifiche introdotte dalla recente delibera ARERA n.426/2020 si pongono proprio in questa direzione promuovendo sia in fase acquisitiva (mediante le Schede Sintetiche) sia in fase di rinnovo contrattuale il ricorso al citato Portale Offerte come strumento di comparazione.

In aggiunta agli obiettivi delineati, si evidenzia l'opportunità di promuovere l'innovazione e la valorizzazione dell'evoluzione tecnologica diffusa nel tessuto sociale negli ultimi anni.

### **Q2. Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo alla soppressione sin dall'1°luglio 2021 delle informazioni relative al costo medio riportate nella bolletta sintetica?**

Condividiamo l'eliminazione delle informazioni relative al costo medio. Tuttavia, considerando la difficoltà degli operatori a pianificare ulteriori interventi ICT con decorrenza 1° luglio 2021, riteniamo opportuno che venga data la possibilità ai venditori di eliminarlo anche successivamente alla data proposta.

### **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?**

No, non si condivide l'inserimento in bolletta sintetica del codice identificativo dell'offerta in quanto rileviamo benefici minimi a fronte di una maggiore probabilità di confusione nel cliente finale. Inoltre, solo per le offerte simulabili e quindi riportate sul PO il cliente finale potrebbe effettuare delle ricerche e dei confronti. Occorre, peraltro, evidenziare come le condizioni economiche delle offerte commerciali del mercato libero siano soggette a variazione costante (tale aspetto è, infatti, noto all'Autorità come riportato nella nota n.14 dello stesso DCO): per tale ragione è, piuttosto, probabile che, laddove la modifica delle condizioni economiche avvenga su base trimestrale, un cliente non riesca a ritrovare la sua offerta sul PO a seguito della ricezione della bolletta. In questo senso si potrebbe generare un disallineamento temporale e, pertanto, informativo tra la data di ricezione della bolletta – relativa all'offerta x - e le offerte commerciali presenti sul PO – che non necessariamente ricomprendono l'offerta x se non più in assortimento e/o se non simulabile.

Stante l'attuale limitata applicabilità dell'intervento e quindi dei benefici attesi a favore dei clienti finali, si sollevano perplessità sull'idoneità del medesimo a perseguire gli obiettivi di chiarezza e di trasparenza. È opportuno, infine, ricordare come il predetto Codice Offerta sia già oggetto di indicazione al cliente in fase acquisitiva nella neonata Scheda Sintetica come da prescrizione contenuta nella delibera 426/2020 in vigore dal prossimo 1° luglio. In questa sede, a differenza della bolletta, il beneficio per il cliente è maggiore perché non esiste alcun disallineamento temporale (considerando che la predetta Scheda Sintetica è consegnata in occasione della stipula contrattuale): il cliente, infatti, potrà ricercare il codice offerta del contratto appena concluso sul Portale Offerte e trovare un riscontro puntuale tra quanto sottoscritto e quanto pubblicato e, laddove non sia soddisfatto, potrà esercitare i rimedi normativi previsti (es: diritto di ripensamento per i clienti domestici) in virtù di quell'assenza di disallineamento temporale sopra citata.

In ogni caso, non risulta percorribile l'implementazione a decorrere dal 1° luglio 2021. Non si ravvisa infatti l'urgenza ad adottare tale misura posto che il cliente finale può già ora utilizzare il PO per il confronto delle offerte in assortimento.

*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*

Si chiedono chiarimenti sia rispetto all'algoritmo di calcolo, sia alle condizioni di applicazione. Inoltre, appare fuorviante utilizzare l'indicazione consumo quando in bolletta attualmente vengono inserite le letture rilevate/autoletture. Posta la necessità di chiarimenti sulla portata della disposizione e dell'algoritmo di calcolo, è difficile valutare la tempistica di implementazione.

In presenza di letture effettive mensili, il consumo annuo aggiornato dovrebbe coincidere con il consumo fatturato, mentre maggiori criticità emergerebbero nelle soluzioni proposte in mancanza di letture effettive aggiornate.

Sarebbe preferibile una soluzione il più possibile coerente con gli attuali criteri di inserimento delle informazioni sul consumo annuo in bolletta per avere un dato che risulti il più possibile coerente con la fatturazione e non generare confusione nel cliente.

Infatti, per il cliente, in assenza di autoletture/letture reali (ipotesi frequente nel settore del gas per la presenza di contatori senza obbligo di rilevazione della misura con dettaglio giornaliero), potrebbe essere più utile avere l'informazione sul consumo annuo effettivo, integrato eventualmente con le letture stimate dal venditore fino alla data di competenza dell'emissione bolletta, invece del consumo annuo calcolato ai sensi dell'art. 4 del TISG. Ciò anche in considerazione del fatto che il venditore è incentivato dalla regolazione ad una stima tanto più vicina alle misure del distributore, dovendo rispettare lo Standard generali per la quantificazione dei consumi stimati - art. 10 TIF - e recuperare quanto più possibile in termini di ristoro dal DSO in caso di conguagli maggiori di due anni.

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"?

No, non si condivide l'opportunità di inserire gli indicatori sintetici di prezzo in bolletta. Si teme che il cliente finale non riesca a utilizzarli per meglio comprendere la propria spesa perché la bolletta verrebbe ulteriormente *appesantita* da ulteriori informazioni fuorvianti e di difficile confronto, considerando che per la loro determinazione concorrono soltanto alcuni degli elementi che definiscono la spesa finale della bolletta e cioè solo i corrispettivi determinati dal venditore e afferenti alla spesa per la materia energia/gas. Gli stessi indicatori, peraltro, sono già oggetto di comunicazione al cliente in fase acquisitiva in quanto comunicati nella stessa Scheda Sintetica.

Ciò a fronte di una implementazione che lato venditori richiederebbe sforzi non trascurabili in quanto gli indicatori sintetici non sono applicabili per tutte le tipologie di offerte e di clienti e ciò renderebbe necessaria un'analisi dettagliata delle offerte in continua evoluzione prima di procedere ad aggiornare i sistemi.

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?

Le valutazioni dell'Autorità concernenti la maturità digitale dei clienti finali non ci sembrano coerenti con i dati pubblici relativi all'evoluzione tecnologica diffusa nel tessuto sociale, in particolare con riferimento alla diffusione degli account di identità digitale (SPID) e all'utilizzo di applicazioni come IO, sempre collegati al possesso di uno SPID o di una Carta di Identità Elettronica che permette di accedere a tutti i servizi della Pubblica Amministrazione.

Si auspica pertanto all'individuazione di proposte e soluzioni che promuovano e valorizzino fattivamente – anche ai fini dell'invio delle bollette dei servizi energetici - il patrimonio digitale oggi esistente e che riteniamo andrà ad aumentare nel prossimo futuro.

Una possibile proposta potrebbe essere quella di prevedere che il venditore possa utilizzare gli indirizzi mail comunicati per fini gestionali dai clienti finali (a seguito di campagne telefoniche/mail/sms del venditore oppure su iniziativa del cliente stesso) negli ultimi 12 mesi, a prescindere dall'esplicita richiesta del cliente all'invio della bolletta che rientra comunque nelle comunicazioni gestionali tra venditore e cliente. Il fatto che la comunicazione sia avvenuta negli ultimi 12 mesi dovrebbe essere indice che si tratta di un indirizzo mail valido, utilizzato dal cliente.

Tali email dovrebbero essere utilizzate garantendo tutte le tutele dovute al cliente. A proposito si potrebbero esplorare soluzioni che incentivino il passaggio alla bolletta in formato "smaterializzato" e che responsabilizzino al contempo il venditore a mettere in campo misure necessarie ad accertare che il cliente abbia ricevuto la bolletta e non abbia problemi legati al pagamento.

Come anticipato nelle osservazioni generali, anche in assenza di una specifica previsione contrattuale, le mail acquisite di recente (es: ultimi 12 mesi) per fini gestionali (per es. a seguito di campagne telefoniche/mail/sms del venditore oppure su iniziativa del cliente stesso o tramite inserimento nell'area web riservata) dovrebbero poter essere utilizzate per l'invio della bolletta web garantendo al cliente tutte le tutele dovute. In particolare il venditore dovrebbe essere responsabilizzato ad effettuare comunicazioni preventive al cliente indicando che a partire da una certa data si procederà con l'invio della bolletta via email (salvo sua diversa indicazione) all'indirizzo mail indicato ((con possibilità di aggiornarlo) e a mettere in campo tutte le azioni necessarie per verificare il buon esito dell'invio della mail e del pagamento (sospendendo le azioni di dunning e provvedendo all'invio della bolletta cartacea opportunamente modificata).

Riteniamo che in fase di contrattualizzazione, il venditore possa continuare a gestire la richiesta della mail per l'invio della bolletta web, che per talune tipologie di contratti rappresenta un prerequisito.

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?

Si reputano necessari dei chiarimenti sulle modalità di calcolo della spesa annua aggiornata, evidenziando laddove si tratti della sommatoria degli importi delle bollette fatturate, al netto delle componenti non pertinenti (canone,...). La spesa annua aggiornata potrebbe indurre il cliente finale in valutazioni errate e ci si interroga sulla reale possibilità di confronto.

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?

Si reputa fondamentale il mantenimento di una certa flessibilità di aggregazione e “design” delle componenti di spesa sul mercato libero. La definizione puntuale delle voci di aggregazione potrebbe limitare la confrontabilità della spesa, in particolare con riferimento alle offerte all-inclusive.

Si ritiene che la scelta delle macro-categorie e delle singole voci di spesa da utilizzare nella bolletta dovrebbero essere lasciate in capo ai singoli venditori, ovvero coloro che conoscono effettivamente le caratteristiche dell’offerta e del prodotto offerto e che quindi potrebbero meglio delineare tali aspetti a seconda dell’offerta in questione.

Infine si evidenzia l’opportunità di eliminare l’indicazione del costo del trasporto nel caso di offerte all-inclusive.