

RISPOSTA DI ENEL
AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 579/2021/R/COM
“MODIFICHE ALLA BOLLETTA 2.0 – Primo gruppo di interventi orientamenti finali”

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel comprende l'intento dell'Autorità di intervenire sul contenuto informativo della bolletta sintetica al fine di rendere maggiormente consapevoli i clienti finali sui consumi e spesa, anche in coerenza con i principi contenuti nella direttiva 944/19 e nel DL 210/21 che la recepisce.

Ciò premesso, in merito alle proposte del presente DCO, riteniamo ragionevole l'introduzione della spesa annua oltre che la standardizzazione del criterio di calcolo del consumo annuo, elementi che potrebbero aiutare il cliente, pur con le dovute differenze di periodi di riferimento, a confrontare l'offerta sottoscritta con quelle presenti nel Portale Offerte.

Riteniamo tuttavia che anche in riferimento al settore del gas, in assenza di dati reali, sia più utile e maggiormente rappresentativo delle abitudini di consumo del cliente aggiornare il dato di consumo annuo utilizzando la miglior stima del venditore, come proposto per l'elettrico.

Non condividiamo invece la scelta dell'Autorità di ridurre il livello già minimo di deroghe oggi previste per i venditori del mercato libero nella rappresentazione delle voci di spesa (trasporto e oneri) nella bolletta sintetica, che ci sembra poco utile ai fini della trasparenza del cliente nonché eccessivamente rigido per adattarsi alla varietà di offerte presenti nel mercato.

Riteniamo al contrario che ai venditori del mercato libero debba essere data la possibilità di redigere con la maggiore flessibilità possibile la Sintesi degli importi fatturati nei casi in cui fosse necessario per rappresentare le voci di spesa in modo coerente con le caratteristiche delle offerte sottoscritte (ad esempio le offerte *all inclusive*).

Con riferimento all'inserimento in bolletta di codice offerta e indicatori sintetici di prezzo riteniamo che tali informazioni altererebbero la chiarezza della bolletta stessa, senza fornire un concreto valore aggiunto ai clienti nella comprensione della loro offerta. Per ampliare l'*empowerment* dei clienti, consentendo loro di valutare meglio, in un contesto sempre più dinamico, le proprie esigenze, anche in termini di qualità dei servizi offerti, è sicuramente più efficace rafforzare la conoscenza e la fruibilità degli strumenti informativi già a disposizione del consumatore, come il Portale Offerte e il Portale Consumi.

In ragione delle osservazioni evidenziate nella presente risposta e degli altri interventi già programmati (conguagli pluriennali e tutele gradualità), riteniamo che per un'adeguata implementazione degli interventi che saranno adottati in esito alla consultazione, siano necessari 9/12 mesi dall'entrata in vigore del provvedimento. In particolare, riteniamo opportuno che gli interventi proposti nel presente DCO vadano coordinati, a fini di efficientamento, con quelli derivanti dal decreto legislativo n. 210/21 di recepimento della Direttiva Europea n. 944/19.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Q1. Si condividono le definizioni proposte?

Pur condividendo le definizioni proposte, non riteniamo che quella relativa al “codice offerta” debba essere inserita nella delibera 501/2014 in ragione di quanto rappresentato in premessa e nello spunto dedicato.

Q2. Si ritiene correttamente individuato il criterio per la determinazione del consumo annuo da riportare in bolletta? Si condivide che il valore del consumo annuo sia aggiornato ogni qual volta siano disponibili dati di lettura funzionali al suo aggiornamento?

Condividiamo la scelta dell’Autorità di standardizzare la modalità di calcolo e aggiornamento del consumo annuo e riteniamo che si debba mantenere, a prescindere dalla tipologia dei dati di misura disponibili, un criterio univoco per entrambi i settori. Nel settore del gas, infatti, la messa a disposizione di misure rilevate sta progressivamente aumentando, pertanto sarebbe auspicabile che l’aggiornamento del consumo annuo avvenga utilizzando, come per l’elettrico, la migliore stima del venditore, anziché il CApdr. Infatti, quest’ultimo fornisce un’informazione poco utile per il cliente in quanto statica. Viene infatti calcolato e aggiornato una sola volta l’anno, qualora siano disponibili le letture rilevate, mentre la miglior stima del venditore, essendo determinata sulla base dei consumi storici del cliente (comprese le autoletture e lo stesso CApdr), può essere ritenuta pertanto un’informazione più utile e rappresentativa delle sue abitudini di consumo.

Inoltre, ricordiamo che la regolazione responsabilizza il venditore nella determinazione delle stime in quanto deve:

- rispettare lo Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati (art. 10 del TIF), che devono essere quanto più possibile vicini a quelli reali;
- ridurre il fenomeno del conguaglio che, nell’eventualità in cui sia maggiore di due anni, può comportare ristori parziali da parte del DSO.

Q3. Si condividono le valutazioni dell’Autorità in ordine alle soluzioni per il perseguimento dell’obiettivo della riscontrabilità per lo strumento informativo “bolletta sintetica”?

Q4. Si valuta positivamente la possibilità di utilizzare un QR code per perseguire le finalità informative estese sopra richiamate per il Codice offerta? Quali funzionalità in associazione al QR code sarebbero da privilegiare?

Come argomentato nello specifico Dco 567/2021, non riteniamo utile l’inserimento in bolletta del codice offerta e conseguentemente del QR code né per la riscontrabilità dell’offerta sottoscritta, vista l’alta variabilità periodica delle condizioni economiche delle offerte proposte in acquisition, né per la comparazione con le altre offerte presenti nel mercato.

A tale scopo, riteniamo più efficace per il cliente interrogare il Portale Offerte utilizzando i valori presenti in bolletta su consumo annuo e spesa.

Q5. Si condivide l'introduzione dell'informazione della spesa sostenuta annua, che viene aggiornata in ciascuna bolletta, quale misura per favorire la consapevolezza del cliente delle sue abitudini di spesa?

Q6. In particolare, si condivide l'orientamento di non prevedere l'indicazione per i casi di fornitura inferiore all'anno? Si prega di motivare la risposta

Enel condivide quanto proposto dalla consultazione.

Coerentemente dovrebbe essere chiarito che, qualora il cliente richieda al proprio fornitore di cambiare prodotto, la spesa annua dovrà essere esposta dopo 12 mesi dalla decorrenza del nuovo prodotto. Ciò in linea con quanto indicato nella stessa consultazione (*“la spesa sostenuta annua è funzionale alla consapevolezza immediata della spesa sostenuta per la fornitura nell'ultima annualità e delle relative condizioni economiche applicate”*) al fine di fornire al cliente un'informazione realmente utile alla confrontabilità del prodotto sottoscritto con le altre offerte. Diversamente il cliente vedrebbe esposto un dato composto da spese di diversa natura che renderebbe fuorviante il confronto stesso.

Q7. Si condivide l'orientamento di dare evidenza separata al cliente finale del mercato libero delle voci di spesa del trasporto e la gestione del contatore dalla spesa per gli oneri di sistema?

Non si condivide l'orientamento di dare separata evidenza alle voci di spesa di trasporto e oneri anche per i venditori del mercato libero. A questi, infatti, dovrebbe essere data una maggiore flessibilità di rappresentazione nei casi in cui la struttura standardizzata delle voci di spesa non ne consentisse una riproduzione in bolletta chiara e coerente con le caratteristiche dell'offerta sottoscritta, ad es. per le offerte all-inclusive.

La proposta pare, inoltre, poco comprensibile anche rispetto a quanto argomentato dalla stessa Arera nella parte motiva della delibera 501/14 in cui afferma che il venditore del mercato libero, può *“identificare autonomamente la scomposizione degli importi fatturati”*, confermando l'orientamento espresso nel Dco 69/14 secondo cui tale flessibilità consente al trader di differenziarsi rispetto ai competitors. Questo orientamento ci sembra oggi tanto più attuale in vista del completamento dell'apertura del mercato.

Al riguardo, anche il DL 210/21 sopra richiamato, non pone vincoli sul dettaglio di rappresentazione: definisce infatti il prezzo da pagare quale somma di tre componenti (energia e approvvigionamento, rete, imposte e oneri), ponendo le componenti del prezzo come eventuale informazione aggiuntiva da inserire in bolletta:

“[...] Le seguenti informazioni sono presentate in maniera evidente ai clienti finali sulle fatture [...] a) il prezzo da pagare e, se possibile, le componenti del prezzo, [...]” – art.1.1 dell'allegato 1.

Q8. Si condivide l'introduzione della nuova macrocategoria “voci di spesa dei servizi di vendita dell'offerta” a remunerazione delle attività proprie del venditore che include le voci inerenti ai ricalcoli e alle altre partite?

Enel ritiene condivisibile la proposta a condizione che venga lasciata opportuna flessibilità ai venditori del mercato libero che, per le motivazioni già espresse nei quesiti precedenti e nella premessa, devono poter avere gli strumenti necessari per dare una rappresentazione coerente della bolletta con l'offerta che il cliente ha sottoscritto.

Q9. Sono necessarie ulteriori revisioni all'attuale terminologia utilizzata per la voce di spesa?

Q10. Si ritiene utile perseguire una maggiore standardizzazione, in particolare della nomenclatura, anche degli ED redatti dai venditori nel mercato libero? O ancora di dare esplicita evidenza delle voci degli elementi di dettaglio che vanno a comporre le voci di spesa degli elementi minimi della bolletta sintetica (in particolare delle voci della nuova macrocategoria)?

Non riteniamo sussista la necessità di rivedere ulteriormente l'attuale terminologia utilizzata per le voci di spesa, che ci sembra sufficientemente chiara, come dimostra anche il bassissimo livello di richieste ricevute dai clienti in merito alla comprensione della bolletta.

Allo stesso modo non riteniamo utile perseguire una maggiore standardizzazione degli elementi di dettaglio, essendo tale documento una conseguente rappresentazione analitica della bolletta di sintesi e redatto già oggi su regole chiare e definite.

Q11. Si condivide l'orientamento dell'Autorità in materia di inserimento degli indicatori sintetici di prezzo "effettivi", ossia valorizzati in base ai valori dei corrispettivi unitari applicati per ciascun periodo di fatturazione all'interno del documento degli ED?

Q12. Si condividono gli obiettivi dell'intervento? In particolare, si ritengono adeguate le proposte citate per conseguire tali obiettivi?

Riteniamo che l'inserimento in bolletta (bolletta di sintesi o ED) degli indicatori di prezzo non rappresenti per i clienti un vantaggio informativo utile dal momento che, come evidenziato dalla stessa Autorità, potrebbe ingenerare confusione nella maggior parte dei clienti, che essendo poco avvezza alla conoscenza delle dinamiche del settore e alla lettura di elementi quantitativi, non riuscirebbe a comprendere l'informazione. D'altro canto, per i venditori questo tipo di intervento, se pur riferito ai soli ED, comporterebbe un aggravio implementativo dal momento che riguarderebbe in ogni caso l'intera customer base che è titolata a richiedere gli ED.

Inoltre, la vigente regolazione degli ED, che prevede la differenziazione degli importi fatturati in quota fissa, energia, potenza, consente al cliente più esperto la possibilità di ricavare autonomamente i dati necessari per il calcolo aggiornato degli indici sintetici.