

**Contributo Altroconsumo**

**MODIFICHE ALLA BOLLETTA 2.0 - Primo gruppo di interventi  
Orientamenti finali**

DCO 579/2021/R/COM

**- 14 dicembre 2021 -**

Altroconsumo, associazione a tutela dei consumatori, membro componente CNCU presso il Ministero Sviluppo Economico, è lieta di poter dare il proprio contributo anche a questa seconda tornata della consultazione sulla bolletta 2.0.

Prima di entrare nel merito dei quesiti posti dalla consultazione, riteniamo opportuno ribadire una richiesta già formulata in occasione della prima, ma di cui non abbiamo rinvenuto recepimento negli orientamenti finali. Per altro si tratta, a nostro avviso, di una innovazione utile ai consumatori e che permetterebbe loro di rammentare la durata di validità dell'offerta nonché di attivarsi per tempo per verificare altre offerte di mercato in grado di rispondere al meglio alle proprie esigenze.

Reiteriamo, quindi, la richiesta di inserire in bolletta oltre al numero identificativo dell'offerta anche la sua durata temporale (12, 24 mesi) e la data di partenza da cui decorre la durata:

**(nome offerta) (codice offerta), attiva dal (data) per XX mesi.**

### Spunti per la consultazione

#### Q1. Si condividono le definizioni proposte?

La definizione di codice offerta e Spesa annua sostenuta sono condivisibili. La definizione di Consumo annuo non è, invece, condivisibile alla luce dell'utilizzo prospettato nei documenti di fatturazione, per le motivazioni esposte nella risposta alla domanda successiva.

---

#### **Altroconsumo**

Associazione Indipendente di Consumatori  
Via Valassina 22, 20159 Milano  
Tel +39 02 69 615 00  
Fax +39 02 66 8902 88  
[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)  
C.F. 97010850150

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?

Il criterio adottato per la determinazione del consumo annuo pone dei dubbi rispetto all'effettiva comprensibilità dell'informazione da parte del consumatore finale.

Si ritiene infatti, che al fine di garantire la comprensibilità complessiva delle informazioni riportate in bolletta, debba essere garantita la relazione tra spesa annua sostenuta e il consumo che ha generato quell'importo.

Per questo motivo, analogamente a quanto già proposto durante la riunione del tavolo tecnico lo scorso 26 luglio 2021, si propone di introdurre il concetto di **consumo fatturato**, con eventuale specifica della presenza di letture stimate nella sua determinazione.

La proposta di utilizzare i documenti di fatturazione quali strumenti ausiliari alla comparazione è condivisibile e da sostenere. Le bollette, infatti, sono decisamente più facili da reperire rispetto ai contratti a suo tempo sottoscritti e, di conseguenza, più facilmente utilizzabili quando si entra in contatto con la forza di vendita dei fornitori o quando si vuole effettuare una comparazione online.

Avere in un'unica bolletta le informazioni aggiornate su spesa sostenuta in un anno e consumo effettuato nello stesso periodo sarà di gradevole utilità.

Al fine di garantire tale utilità sarà necessario, però, che il consumo associato alla spesa sostenuta corrisponda esattamente alle quantità di kWh o smc che hanno generato la spesa stessa. Solo in questo caso, infatti, la combinazione dei due elementi definisce il "Profilo di consumo", cioè l'informazione di rilievo al fine della comparazione delle offerte.

Per questa ragione, si ribadisce la **preferenza per la pubblicazione del consumo fatturato**.

Laddove ci dovessero essere delle discrepanze nelle metodologie di ottenimento di tale valore tra le varie Società di vendita, sarà opportuno intervenire per fare in modo che tutti i soggetti pervengano ad un'armonizzazione.

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

In linea di massima sì, restano i dubbi sull'efficacia del codice offerta sul lungo periodo, come già illustrato nel corso della precedente consultazione in materia.

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?

Le proposte sono condivisibili.

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?

La proposta è pienamente condivisibile.

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

In generale, l'informazione dovrebbe essere sempre disponibile. A titolo di esempio, se a seguito di uno switch si avesse la sensazione di spendere più di prima, la somma della spesa sostenuta dall'attivazione alla data dell'ultima bolletta disponibile, sarebbe un indicatore oggettivo rispetto a quanto effettivamente sborsato.

Se non fosse ancora maturato un periodo di 12 mesi, si potrebbe inserire il periodo in cui la spesa stessa è maturata. Per esempio: "Periodo da.... a ....", oppure: "spesa progressiva maturata dalla data di attivazione".

Si ritiene che tale tipo di informazione possa essere in effetti molto utile, soprattutto per consentire agli utenti di porre rapidamente rimedio a scelte di cambio offerta che si dovessero rivelare errate, sia nel caso di errori di valutazione, sia, purtroppo, nel caso di pratiche commerciali scorrette in cui alcuni corrispettivi siano stati omessi.

L'informazione sulla spesa sostenuta, anche prima della maturazione dei primi 12 mesi potrebbe rivelarsi, in effetti, un potente strumento di consapevolezza dei consumatori domestici.

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?

La proposta è condivisibile, pensando in termini di standardizzazione con l'attuale struttura delle bollette del mercato tutelato.

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?

Si condivide la proposta, ma si suggerisce una definizione di più facile comprensione per i clienti domestici. Per esempio: **"Voci di spesa per la vendita di elettricità/gas e servizi aggiuntivi sottoscritti"**

Per una ragione analoga, dovrebbe essere creata anche una macrocategoria contenente le altre voci della fornitura definite in un contesto regolato oppure definite ai sensi della legislazione, avente come titolo: **"Voci di spesa regolate dalle Autorità"**.

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

Cambiare la voce "spesa per il trasporto e la gestione del contatore" in: **spesa per trasporto energia e gestione contatore**. Altrimenti, viene inteso che il trasporto e la gestione sono riferiti entrambi al contatore.

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)?

Si ritiene opportuna una standardizzazione tra tutte le Società di Vendita per quanto riguarda le voci da inserire nei documenti di fatturazione. Così facendo, infatti, a seguito di cambio fornitore o nel momento in cui si valuta di cambiare, le voci di spesa sarebbero immediatamente riconoscibili ed equivalenti, indipendentemente dall'emittente il documento di fatturazione.

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?

In rapporto agli indicatori sintetici si ritiene poco utile proporre (anche negli ED) un valore relativo a un preciso periodo di fatturazione. Tali valori, infatti, risulterebbero inevitabilmente differenti rispetto ai valori degli indicatori medesimi, utilizzati come supporto alla scelta dell'offerta, in sede di valutazione della scheda sintetica.

Per questo motivo, è opportuno evitare la pubblicazione di tali indicatori nei documenti di fatturazione, lasciando ad essi il ruolo di supporto nel momento della valutazione della sottoscrizione delle offerte.

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

Si ribadisce quanto detto al punto 11 rispetto alla non opportunità di utilizzare degli indicatori sintetici aggiornati.

Milano, 25 gennaio 2022