

**HERA S.p.A.**

**Holding Energia Risorse Ambiente**

Sede legale: Viale C. Berti Pichat 2/4 40127 Bologna

tel. 051.287111 fax 051.287525

[www.gruppohera.it](http://www.gruppohera.it)

Documento per la consultazione 579/2021/R/com *Modifiche alla Bolletta 2.o-Primo gruppo di interventi orientamenti finali*

Osservazioni di HERA Spa

**1. Osservazioni generali.**

Si anticipano in sintesi le considerazioni, già declinate nel contesto del correlato DCO 567/2021/R/com, circa la **necessità preliminare per gli operatori di avere *ex ante* un quadro sufficientemente organico delle misure che si prospettano** riguardo al tema in oggetto e delle possibili tempistiche implementative, **in arco di medio-lungo periodo, anche alla luce delle novità introdotte dal recente D.Lgs. 210/2021.**

Tanto premesso, la scrivente, pur apprezzando le finalità sistemiche di agevolare il cliente nel reperimento e nella elaborazione delle informazioni funzionali alla scelta dell'offerta più conveniente, **ritiene che parte non secondaria degli orientamenti finali declinati nel documento in oggetto presentino criticità**, in quanto non sarebbero del tutto in grado di consentire al cliente di orientarsi pienamente nella valutazione delle opzioni contrattuali presenti nel Portale Offerte.

Al riguardo, facendo in parte anche riferimento a quanto dedotto nel correlato DCO 567/2021/R/com, emergono le problematiche si possono in sintesi riassumere:

- a) nella **rappresentazione incompleta del concetto di convenienza**, limitandolo di fatto al prezzo, non dando adeguata evidenza al cliente della eventuale presenza di servizi aggiuntivi che ben potrebbero modificare gli esiti valutativi;
- b) nel **rischio che venga passato in secondo piano**, nella comunicazione al cliente, un tema invece rilevante nella selezione delle offerte, di stretta attualità nella congiuntura attuale, e cioè quello della **affidabilità dell'operatore** che le propone;
- c) nel rischio di fornire **un'informazione che si presterebbe a malintesi ed equivoci** e in definitiva si ripercuoterebbe negativamente sulle dinamiche di mercato;

A tali criticità, si aggiungono, tra gli altri :

- d) il **rischio di ingenerare fraintendimenti**, laddove ad esempio si intende rendere disponibili (sia pure su richiesta, in quanto collocati non nella bolletta sintetica, ma negli ED) gli

**indicatori sintetici di prezzo “effettivi”** che potrebbero prestarsi ad **erronei e confronti** con gli indicatori espressi nelle offerte e, dunque, correlati alla fase precontrattuale (in quanto questi ultimi sono formulati sulla base di criteri di stima e per tutt’altra finalità);

- e) il rischio di ingenerare dubbi e perplessità , per un consumatore non adeguatamente capacitato, viene del resto adombrato nello stesso DCO a commento** (cfr. pag. 27 del DCO), riguardo ad esempio alla **indicazione delle spesa annua sostenuta** che potrebbe, al solito, prestarsi a confronti fuorvianti (ad es. nel caso le offerte a prezzo variabile) con le indicazioni presenti sul Portale offerte e che, in ottica *ex ante*, si riferiscono piuttosto alla **spesa annua stimata**.

Emergono altresì ulteriori **significative criticità a livello implementativo**, che dovrebbero consentire a Codesta Autorità una **riflessione adeguata sul timing**.

In particolare, alcune criticità sono intrinseche negli *effort* richiesti per le modifiche ora prospettate; è il caso, ad esempio, delle **modifiche alla bolletta sintetica in tema di sintesi degli importi fatturati ed, in particolare, dei ricalcoli**, che non possono certo essere implementate con operazioni, per così dire, “al margine” rispetto all’esistente, ma **richiedono modifiche sostanziali alle sottese logiche dei sistemi di calcolo attualmente in uso**.

Occorre poi tenere conto, su un piano più ampio, del **contesto degli effort cui sono attualmente, e lo saranno in un prossimo futuro, sottoposte le società di vendita** e di cui si è già avuto occasione di dare contezza agli Uffici di Codesta Autorità.

Ci si riferisce, in particolare, alla **generale condizione di overbooking nella quale si trovano attualmente e nel prossimo futuro gli operatori della vendita** per quanto concerne gli sviluppi a sistema richiesti dalla regolazione, tra i quali: adeguamento dei sistemi di fatturazione per l’applicazione del corrispettivo a copertura degli oneri netti di approvvigionamento della capacità di trasporto; adeguamenti conseguenti alle novità normative sul tema del “caro bollette” (adeguamenti IVA e implementazione riferite alla delibera 636/2021/R/com); implementazioni conseguenti alle recentissime evoluzioni regolatorie in tema di “prescrizione biennale” , anche nei rapporti di filiera e, da ultimo, il tema dell’energia reattiva, con i riflessi sulle bollette che richiedono modifiche ai sistemi di fatturazione.

Sulla base delle sole considerazioni sopra esposte, **si ritiene pertanto del tutto insufficiente la prospettata decorrenza delle misure illustrate nel DCO “entro 6-9 mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento”**, mentre risulterebbe necessario un periodo di almeno 12 mesi per implementare quanto richiesto.

Ne consegue la **necessità di un periodo di tempo adeguato per lo svolgimento di tali attività che si quantifica in non meno di 12 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento finale**.

Ma vi sono ulteriori profili che, a ns. giudizio, dovrebbero giustificare una riflessione più complessiva da parte del Regolatore nell’individuazione delle tempistiche di implementazione da parte degli operatori delle misure in esame.

Con particolare riferimento al D.Lgs 210/2021, già richiamato nell'incipit del presente documento, si segnala che **l'art. 7.5 del D.Lgs. 210/2021** intesta ad ARERA tra gli altri, il compito di dare **attuazione alla previsione legislativa** che introduce la **facoltà per il venditore di prevedere il pagamento di una somma di denaro, da parte del cliente, nel caso di recesso anticipato** di costui da un contratto di fornitura a tempo determinato, al fine di mitigare la perdita economica conseguente.

Poiché **quanto ora prospettato dal Regolatore è idoneo oggettivamente a produrre un significativo incremento dei tassi di recessi anticipati** in detti contratti, sarebbe opportuno ed equo, al fine di compensare almeno in parte gli oneri che i venditori subiranno, che **la citata misura compensativa recata nell'art. 7.5 del G.Lgs. 210/2021 fosse adottata con la medesima decorrenza delle misure contenute nel DCO.**

## 2. Osservazioni puntuali

*S.1 Si condividono le definizioni proposte?*

Per quanto concerne la declinazione delle criticità relative alle definizioni proposte, si rinvia in merito a quanto dedotto in risposta ai singoli spunti di consultazione che seguono.

*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?*

Si segnala in primis che l'informazione rischierebbe di essere fuorviante nella rappresentazione fornita al cliente che si vedrebbe variato ad ogni ricorrenza un valore che, nella sua percezione, essendo qualificato come annuo, sarebbe invece indotto a ritenere costante sull'orizzonte temporale relativa.

Nel caso di indisponibilità di letture rilevate/autoletture, si ritiene preferibile estendere per analogia la logica prospettata per il settore elettrico anche a quello del gas naturale o quanto meno prevedere che si possa utilizzare il CAPdR in assenza di una miglior stima effettuata da Venditore in base ai dati in suo possesso. Si segnala in proposito che il CAPdR rischierebbe infatti ad oggi di essere da un lato ancora oggetto di inconvenienti e imprecisioni ancora in via di risoluzione che non possono assicurare in assoluto livelli di affidabilità dei relativi valori.

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

Per quanto concerne l'inserimento del codice offerta nella bolletta, si rimanda alle considerazioni espresse nell'ambito della correlata consultazione di cui al DCO 567/2021/R/com, con particolare riferimento alla necessità che il processo di popolamento della RCU per l'aggiornamento dei codici offerta avvenga secondo una tempistica implementativa adeguata, pari ad almeno 9 mesi a decorrere dalla pubblicazione del provvedimento finale.

*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?*

La predisposizione di un QR Code associabile al codice offerta è astrattamente condivisibile. Peraltro, pur potendo risultare presuntivamente percorribile, si deve tenere conto in concreto che la sua implementazione potrebbe risultare particolarmente complessa. Necessitano dunque opportune analisi preventive.

*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?*

Pur potendo essere astrattamente condivisibile la finalità sottesa alla introduzione di tale informazione, si ritiene che, nel concreto, la misura proposta potrebbe risultare fonte di confusione ed equivoci per i clienti non adeguatamente consapevoli, posto che, come riconosciuto dalla stessa Autorità (cfr. pag. 27 del DCO in oggetto), il Portale offerte fornisce una comparazione delle offerte con un parametro di diversa natura: la spesa annua stimata. L'informazione che verrebbe fornita in bolletta offrirebbe l'occasione per un improprio confronto, come peraltro è stato esattamente fatto notare “... tra una spesa passata da un lato e una spesa basata su informazioni e quotazioni future (che in quanto stime potrebbero non verificarsi)”. In definitiva, in ottica di analisi costi/benefici, a fronte di significativi oneri implementativi a carico dei Venditori, i rischi di confusione ulteriore supererebbero gli scarsi benefici di una informazione che, se ritenuta di interesse, ben potrebbe essere acquisita autonomamente dal cliente stesso.

*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*

Premesso quanto dedotto nello spunto che precede, si condivide l'orientamento proposto in quanto un dato non articolato su un periodo temporale sufficientemente ampio rischierebbe di risultare oltremodo fuorviante.

*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?*

In merito alla differenziazione tra le voci di spesa del trasporto e la gestione del contatore dalla spesa per gli oneri di sistema, si ritiene che ai venditori del mercato libero dovrebbe essere lasciata facoltà di attuarla o meno. Considerate alcune tipologie di offerta, una separata evidenza dei singoli costi potrebbe disorientare il cliente.

*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?*

Non si condivide. Gli auspicati benefici teorici a livello di trasparenza si potrebbero invero rivelare, per il Cliente finale, addirittura come delle complicazioni nella lettura della bolletta, stante il fatto che la nuova macrocategoria "Voci di spesa dei servizi di vendita dell'offerta" comporterebbe un vero e proprio stravolgimento delle categorie di spesa così come sinora esposte, confondendo il Cliente che si fosse invece già abituato all'esposizione fin qui adottata nella Bolletta 2.0. Il rischio tangibile è pertanto quello di intraprendere una modifica con significativi *effort* a carico degli operatori non controbilanciata da effetti benefici sulla trasparenza.

*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)?*

*Q.11 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?*

Come anticipato in sede di osservazioni generali, la proposta di inserire gli indicatori sintetici di prezzo "effettivi" negli ED, pur apprezzabile, non è idonea ad ovviare alle criticità che l'inserimento di detti valori provocherebbe, soprattutto perché ciò potrebbe indurre il cliente ad erronei e fuorvianti confronti tra indicatori di sintesi formulati in sede di offerta e, dunque, in fase pre-contrattuale o ex-ante (calcolati per ovvie ragioni con criteri di stima) ed indicatori "effettivi" calcolati nella fase di esecuzione del contratto.

A prescindere dalla considerazione che il "filtro" dell'inserimento di tali indicatori negli ED non è di per sé idoneo ad evitare che tali valori entrino nella disponibilità (anche) di soggetti non adeguatamente capacitati e che potrebbero essere per ciò stesso condotti ad erronee valutazioni (è sempre possibile, infatti, che tali clienti siano indotti, anche da terze parti, a richiederli al proprio Venditore), ciò che rileva è la diversità concettuale e per così dire ontologia tra indicatori ex ante (o precontrattuali) ed indicatori effettivi (o contrattuali) e, dunque, la non fruibilità o se si vuole non utilità per il cliente di una tale misura.