

ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 579/2021/R/COM

MODIFICHE ALLA BOLLETTA 2.0 – PRIMO GRUPPO DI INTERVENTI

ORIENTAMENTI FINALI

OSSERVAZIONI U.DI.CON.

L'U.Di.Con. APS – Unione per la Difesa dei Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni, relative alla Consultazione in epigrafe.

La consultazione in oggetto concerne i primi orientamenti finali in merito all'aggiornamento della c.d. Bolletta 2.0, e fa seguito ad un precedente Documento per la consultazione di codesta Autorità sulla medesima tematica, recante identificativo 148/2021/R/COM.

Orbene, in occasione del riscontro a tale ultimo Documento n. 148/2021/R/COM, questa Associazione muoveva alcune considerazioni preliminari e di principio sulla Bolletta 2.0, le quali non possono non essere richiamate in questa sede, seppur brevemente, trattandosi del medesimo argomento.

In sintesi, la Scrivente:

- rimarca l'importanza della bolletta quale canale d'accesso ad informazioni cruciali per il consumatore, non solo in punto di trasparenza della fornitura ma anche di comparazione della relativa spesa;
- sottolinea che l'interesse del consumatore debba ritenersi prevalente rispetto ad ogni altra esigenza, in ragione di quanto sopra e considerando che la bolletta è per sua stessa natura anzitutto un documento rivolta al consumatore stesso;
- che tali principi sono in grado di arrecare benefici non solo all'utente finale, ma anche alla filiera intera, in quanto un consumatore più consapevole è maggiormente propenso a scegliere l'offerta migliore divenendo fulcro della concorrenza ed altresì più incline al risparmio energetico;
- che ciò considerato, la Scrivente auspica una riforma della bolletta assai più radicale, ritenendo che la stessa debba computare solo i costi direttamente riconducibili al consumo del singolo, così da favorire trasparenza, comparabilità delle offerte e propensione al risparmio energetico.

Pur tutto ciò anteposto, nella volontà di voler comunque contribuire alla consultazione odierna, che appare in ogni caso idonea ad arrecare benefici ai consumatori, si passa di seguito in rassegna il consueto articolato di quesiti predisposto dall'Autorità, con le relative risposte della Scrivente.

ARTICOLATO QUESITI DOCUMENTO 579/2021/R/COM E RISCONTRI U.DI.CON.

Q1. Si condividono le definizioni proposte?

Le definizioni appaiono congrue rispetto agli obiettivi dell'Autorità.

Con riferimento al codice offerta, tuttavia, si ritiene che la previsione deve essere accompagnata dall'obbligo di pubblicazione, su sito web facilmente accessibile, delle caratteristiche dell'offerta.

In tal modo, il consumatore potrà accedere senza sforzo, tramite il codice offerta, a tutte le informazioni relative a quest'ultima, garantendo l'effettiva "riscontrabilità" delle condizioni fornitura, alla quale la normativa è tesa.

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?

L'impianto sul punto è condivisibile, soprattutto per la spinta di "armonizzazione" che esso comporta, in relazione alle informazioni presenti in bolletta, sul portale offerte e su altri "canali di dialogo" della filiera con il consumatore.

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

Le valutazioni appaiono congrue rispetto agli obiettivi prefissati dall'Autorità.

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?

L'implementazione di un QR code appare positiva, ma certamente tale codice non può essere l'unico mezzo di dialogo con il consumatore sul punto: diversamente, si rischia che le informazioni in commento rimangano non accessibili per tutti coloro che non sono sufficientemente digitalizzati da gestire tali codici.

In ogni caso, con riferimento alle informazioni da associare al QR code, appare opportuna l'implementazione di un collegamento al Portale Offerte nonché delle informazioni correlate al proprio "codice offerta": in tal modo si potrà generare per il consumatore una "vetrina" ove confrontare la propria offerta e le altre disponibili sul mercato.

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?

L'introduzione suesposta è condivisibile, ma appare utile sottolineare che la stessa -lungi dall'essere un'implementazione dirimente- costituisce un semplice passo nel generale percorso verso maggior consapevolezza del cliente finale nel mercato luce e gas.

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.

La scelta è condivisibile in quanto diversamente vi sarebbe il rischio di fornire al consumatore un'informazione incompleta e dunque potenzialmente fuorviante. Tuttavia, appare utile prevedere che, laddove non sia disponibile il parametro in commento, venga riportata un'informativa che riporti l'assenza di tale indice chiarendone il motivo (a titolo esemplificativo: *"spesa sostenuta annua non disponibile – informazione disponibile a partire dalla prima annualità di fornitura"*).

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?

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?

Entrambi i quesiti possono essere trattati congiuntamente, in quanto si ritiene che entrambe le innovazioni siano idonee ad accrescere chiarezza e trasparenza delle voci di spesa in commento, risultando perciò condivisibili.

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

La Scrivente auspica una revisione ben più radicale delle voci di spesa in bolletta, come indicato nella premessa al presente documento, alla quale si rimanda per brevità.

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)?

Il mercato dell'energia necessita in maniera evidente dell'eliminazione di ogni ambiguità, anche terminologica: solo in tal maniera potrà maturare un mercato "semplice" agli occhi del consumatore, e dunque finalmente facile da gestire nonché propenso alla concorrenza. Pertanto, è condivisibile ogni passo verso tale traguardo.

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?

Entrambi i quesiti, a ben vedere, ruotano intorno alle azioni da intraprendere per "armonizzare" indici e nomenclature in base ai quali il consumatore si dovrebbe approcciare al mondo dell'energia, e pertanto possono essere trattati congiuntamente da questo punto di vista.

Ebbene, a tal riguardo si ribadisce che risulta condivisibile ogni azione di "semplificazione" ed "armonizzazione" delle terminologie e degli indici, in quanto allo stato attuale il mercato dell'energia risulta averne impellente bisogno.

Il consumatore risulta invero ad oggi "smarrito" tra i tecnicismi della filiera *de qua*, e per l'effetto rimane immobilizzato nel mercato a suo stesso svantaggio.

Si auspica pertanto che il percorso della bolletta 2.0 non si limiti alla discussione sugli indici, ma prosegua sino alla radicale riforma auspicata dalla Scrivente, come sintetizzata in premessa.

La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi a codesta Autorità, e rimane a disposizione per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Roma, 13/01/2022

Il Presidente Nazionale U.Di.Con. APS
Dott. Denis Domenico Nesci