

Prot. n. 115/2022/AR/e del 25/1/2022

DCO 579/2021/R/COM

Modifiche alla Bolletta 2.0 - primo gruppo di interventi. Orientamenti finali

OSSERVAZIONI GENERALI

UTILITALIA ritiene essenziale che le proposte di riforma della regolazione della Bolletta 2.0 siano oggetto di una mirata analisi di valutazione dei costi e benefici, al fine di ponderare nel modo più opportuno le soluzioni effettivamente meritevoli di essere realizzate e le relative tempistiche di implementazione. Si ritiene infatti che si debba procedere ad una selezione delle sole innovazioni in grado di apportare un effettivo valore aggiunto non solamente ai livelli di consapevolezza dei clienti finali, ma anche alle necessità degli operatori di semplificare i processi, di limitare gli aggravii e di programmare gli interventi sul medio-lungo periodo.

In generale, per garantire un incremento della consapevolezza dei clienti finali, si considera prioritario promuovere l'utilizzo ed il miglioramento del Portale Offerte, il quale costituisce lo strumento più idoneo e designato a tal fine. Si suggerisce pertanto di perseguire in forma primaria tale finalità, in quanto ogni altro intervento votato all'incremento delle informazioni riportate in bolletta potrebbe risultare tendenzialmente oneroso e comunque non necessariamente in grado di assicurare un reale miglioramento dei livelli di cognizione dei clienti.

In linea con quanto espresso nelle varie precedenti occasioni di confronto in merito alla revisione della Bolletta 2.0, dal punto di vista degli operatori risulta essenziale disporre di una visione organica degli adeguamenti informatici da prevedere, attraverso un'opportuna pianificazione degli interventi regolatori e delle relative attuazioni. A tal fine, risulta particolarmente urgente definire un cronoprogramma dettagliato che comprenda tutte le evoluzioni ipotizzabili sul medio-lungo periodo.

In tale ambito si esprimono preoccupazioni con riferimento allo scenario attuale, nel quale le potenziali molteplici implementazioni in materia di codice offerta e di revisione della Bolletta 2.0, illustrate dalla presente consultazione e dal DCO 567/2021/R/COM, potrebbero essere accompagnate anche da un'ulteriore corposa serie di adempimenti riconducibili al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, di recepimento della direttiva UE 2019/944, il quale presenta numerose e rilevanti disposizioni per il settore retail.

Tenuto conto di quanto sopra argomentato, prima di valutare eventuali decisioni finali relative al codice offerta ed alla Bolletta 2.0, si ritiene particolarmente opportuno promuovere ulteriori fasi propedeutiche di interlocuzione con gli operatori, anche attraverso un tavolo di lavoro con le associazioni, per condividere e pianificare le principali evoluzioni regolatorie che potrebbero interessare il comparto delle vendite almeno nei prossimi 12 mesi. Tale necessità costituisce un aspetto basilare delle presenti osservazioni, come di quelle al DCO 567/2021/R/COM.

Con riferimento al timing di implementazione ipotizzato dalla presente consultazione ai fini dei diversi interventi proposti, fatte salve le riflessioni sull'opportunità o meno di realizzare i vari accorgimenti prospettati, si segnala che il termine di 6-9 mesi a valle del provvedimento finale non risulterebbe comunque idoneo, pertanto si suggerisce di considerare una tempistica non inferiore a 12 mesi. In ogni caso, si ritiene opportuno prevedere in primo luogo, senza

Prot. n. 115/2022/AR/e del 25/1/2022

sovrapposizioni con altre linee di intervento, le sole implementazioni relative al codice offerta, le quali richiederebbero comunque almeno sei-nove mesi a decorrere dal relativo provvedimento finale. Si invita comunque a valutare il menzionato ulteriore momento di confronto con gli operatori anche ai fini della delimitazione del timing più corretto da adottare. Si coglie l'occasione per segnalare che l'intervento orientato a modificare la bolletta 2.0 dovrà considerare la nuova disciplina dell'energia reattiva in immissione prevista dalla delibera 568/2019/R/EEL. È pertanto indispensabile che vengano condivise con gli operatori le regole di calcolo del nuovo corrispettivo e le modalità di esposizione in bolletta dei dati di misura.

Si riportano di seguito le osservazioni ai singoli spunti

OSSERVAZIONI SPECIFICHE

Q1. Si condividono le definizioni proposte?

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?

R1-R2. Fatte salve le osservazioni relative all'opportunità di introdurre innovazioni con riferimento al codice offerta ed alla spesa annua aggiornata, non si esprimono particolari criticità in merito alla definizione proposta. Con riferimento invece alla definizione del consumo annuo, si evidenzia la necessità che, anche per il settore gas, nel caso non fossero disponibili letture rilevate/autoletture funzionali alla determinazione del consumo annuo, il consumo stesso sia determinato rispetto alla migliore stima effettuata dal venditore in base ai dati in suo possesso. Si segnala che il consumo annuo, sebbene sia definito come tale, sarebbe continuamente aggiornato, determinando una potenziale confusione nei confronti del cliente finale. Inoltre, andrebbe considerato l'effetto dovuto alla possibile presenza di valori anomali, anche su un ristretto periodo temporale, rispetto a quelli tipici del cliente, che tuttavia si riverbererebbero su un valore, definito annuale, a cui il cliente attribuisce invece una certa stabilità. In un'ottica di analisi dei costi e benefici si ritiene che, a fronte di una rilevanza relativamente limitata di tale informazione e dei rischi di una ridotta comprensione della stessa, nonché dei costi emergenti comunque non trascurabili per gli operatori, l'innovazione proposta non si risulti conveniente. Tuttavia, si chiede un chiarimento su quale data di inizio periodo si dovrebbe indicare nel caso in cui siano disponibili solo letture rilevate/autoletture che coprono un arco temporale superiore a 12 mesi e il dato di consumo annuo è determinato utilizzando il criterio del pro-quota die.

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?

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

Prot. n. 115/2022/AR/e del 25/1/2022

R3. Secondo la scrivente, gli obiettivi di riscontrabilità dell'offerta non risulterebbero realizzabili attraverso l'introduzione, nella bolletta sintetica, del consumo annuo aggiornato e della spesa annua sostenuta, in quanto tali informazioni potrebbero determinare l'effetto opposto di ingenerare confusione, a fronte di complessità implementative relativamente significative. Per quanto concerne invece l'informazione sul codice offerta, si rimanda alle considerazioni espresse in risposta al DCO 567/2021/R/com in merito alla necessità che il processo di popolamento della RCU per l'aggiornamento dei codici offerta, aspetto propedeutico che comunque richiede una tempistica pari ad almeno 6-9 mesi a decorrere dalla pubblicazione del provvedimento finale, sia correttamente completato e funzionante.

R4. Secondo alcune prime valutazioni, la predisposizione di un QR Code associabile al codice offerta dovrebbe risultare tecnicamente percorribile, tuttavia la relativa attuazione operativa potrebbe comunque rivelarsi particolarmente complessa, anche in relazione alle eventuali funzionalità che si dovrebbero sviluppare. Si richiedono quindi i dovuti approfondimenti preventivi tramite l'auspicato tavolo tecnico, il quale potrebbe essere dedicato anche a definire e valutare le tempistiche di implementazione.

R5. Si ritiene che l'introduzione della spesa annua sostenuta ed aggiornata in ciascuna bolletta sia un elemento non in grado di apportare particolari innovazioni ai documenti contabili. In particolare, sebbene la disponibilità di tale dato sarebbe il risultato di implementazioni comunque significative, l'informazione che ne deriverebbe potrebbe ingenerare confusione, in quanto non sarebbe confrontabile con la spesa annua stimata disponibile nel Portale Offerte. In aggiunta, la spesa annua potrebbe comunque risultare influenzata dall'eventuale presenza di conguagli relativi a competenze di annualità precedenti. Tale circostanza potrebbe indurre il cliente a presupporre errori nella fatturazione, con un conseguente indebito incremento dei reclami. Inoltre, come già espresso in risposta al DCO 148/2021/R/COM, non si condivide neanche l'ipotesi di introdurre in bolletta la spesa annua stimata, in quanto ciò comporterebbe a sua volta il rischio di un'errata percezione del cliente con riferimento alle aspettative sui costi da sostenere, in quanto tale stima si basa sostanzialmente su stime di quotazioni future che potrebbero in seguito assumere un diverso valore reale.

R6. Si condivide la proposta in oggetto.

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?

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)?

Prot. n. 115/2022/AR/e del 25/1/2022

R7. 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. In alcune offerte onnicomprensive, infatti, si accomunano certe tipologie di costo sotto la stessa voce e la necessità di dare obbligatoriamente una separata evidenza dei singoli costi potrebbe disorientare il cliente.

R8. Si ritiene opportuno privilegiare le logiche di semplificazione dei documenti di contabilizzazione, evitando classificazioni o aggregazioni eccessivamente complesse le quali potrebbero essere oggetto di dubbi interpretativi da parte dei clienti finali. Si ritiene più opportuno mantenere separate le singole voci, in quanto ciò consentirebbe di realizzare maggiori livelli di trasparenza della bolletta.

R9-R10. Non si esprimono particolari osservazioni a riguardo e si rinvia alle considerazioni già espresse in merito alla necessità di promuovere il più possibile un approccio orientato alla semplificazione della documentazione di contabilizzazione dei consumi.

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?

R11-R12. Come argomentato nelle osservazioni al DCO 148/2021/R/com, l'eventuale introduzione, nella bolletta sintetica, degli indicatori sintetici di prezzo "effettivi", valorizzati per ciascun periodo di fatturazione, non costituirebbe un elemento particolarmente migliorativo. Al contrario, la valorizzazione effettiva, calcolata in base ai livelli assunti dagli indicatori in ogni periodo dell'anno, potrebbe risultare fuorviante. I menzionati indicatori sono infatti espressi in fase pre-contrattuale, al momento della presentazione dell'offerta, nell'ambito della Scheda Sintetica e del Portale Offerte, assumendo quindi in tale ambito un valore stimato che potrebbe discostarsi anche molto dall'eventuale valore effettivo, per cause non riconducibili all'operato o alla volontà degli operatori. Il rilevante elemento di aleatorietà che caratterizzerebbe il calcolo effettivo di tali indicatori, rischierebbe di alimentare un senso di incertezza del cliente, il quale potrebbe essere indotto a scelte non propriamente consapevoli sul mercato. Gli indicatori sintetici, peraltro, qualora inseriti con il loro valore effettivo in bolletta, perderebbero la loro originaria connotazione di strumenti finalizzati alla confrontabilità orientativa tra le varie offerte commerciali in fase pre-contrattuale, senza fornire un valido miglioramento sotto il profilo della semplicità espositiva delle informazioni riportate in bolletta. Per quanto sopra, quindi, non si condivide l'intervento proposto.