



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia
Unità Efficienza nel Consumo
Corso di Porta Vittoria 27
20122 Milano*

Milano, 25 gennaio 2022

<p>Osservazioni al Documento per la Consultazione 579/2021/R/com “Modifiche alla Bolletta 2.0 - primo gruppo di interventi orientamenti finali”</p>

In riferimento a quanto illustrato nel Documento in oggetto, prima di indicare le nostre osservazioni sui quesiti puntuali indicheremmo subito a seguire alcuni aspetti rispetto ai quali chiederemmo dei chiarimenti:

- **Codice Offerta:** all'interno del DCO sarebbe scritto *“all’art. 5.2 lettera c) è aggiunta la seguente lettera ii.bis.: ii bis.: il Codice Offerta, per i clienti finali serviti nel mercato libero, per tutte le offerte commerciali sottoscritte successivamente alla data dell’1 luglio 2021 e per le offerte sottoscritte in data precedente qualora il Codice Offerta sia disponibile;”*: considerato che il provvedimento relativo al codice offerta non sarebbe ancora deliberato, riterremmo che la frase “1 luglio 2021” sia un refuso e che sia da intendere come “ 1 luglio 2022”. Ne chiederemmo quindi conferma;
- Nel caso di **fatture “cambio piano”** come dovrebbero comportarsi i venditori? All’interno della Bolletta andrebbero quindi inseriti i due codici relativi alle offerte sottoscritte dal cliente?
- Per quanto riguarderebbe poi il **Codice offerta pre-delibera** ARERA (non ancora deliberato) il venditore che tipo di codice dovrebbe inserire? Bisognerebbe prevedere un codice offerta anche per quelle offerte per le quali ad oggi non viene previsto?
- **Spesa annua sostenuta:** riterremmo che il suo inserimento in bolletta potrebbe trovare una sua utilità solo in termini di “Budget Familiare”, ovvero riterremmo che non sia uno strumento utile ai fini di confronto con altre offerte (anzi lo riterremmo semmai potenzialmente distorsivo per le forme di confrontabilità, sia per l’offerta sottoscritta dal cliente, sia rispetto ad altri competitor). Qualora si decidesse comunque di inserirla, proporremmo in tal senso uno spunto diverso per sua determinazione, ad esempio fornendo al cliente finale l’informazione relativa all’ammontare pagato di interessi di mora nel corso dell’anno. Ad ogni modo siamo ragionevolmente convinti che non dare informazioni relative al consumo possa risultare distorsivo;
- **Indicatori Sintetici di prezzo:** riterremmo che la proposta di inserimento degli indicatori sintetici di prezzo all’interno degli elementi di dettaglio della bolletta possa aggravare in maniera eccessiva un documento già di non immediata lettura per il cliente finale. Poiché già presenti nelle informazioni commerciali che il cliente riceve nelle fasi precedenti alla stipula del contratto, l’inserimento di tali voci in bolletta non ci sembrerebbe pertanto esser di aiuto ad una sua chiara e immediata comprensione per il cliente, e le riterremmo quindi superflue ed eccessive;



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- **Modifica Articolo 8 Bolletta 2.0:** per quanto illustratoci dal DCO in merito alla modifica dell'Articolo 8 della Bolletta 2.0, riterremmo che possa esser utile definire un perimetro di inserimento costi all'interno delle relative voci di spesa (ad esempio, offerta verde dove va inserita? Spesa materia o altre partite? Dovrebbe esser stabilito per i venditori dove inserire queste voci). Riterremmo infatti che una determinazione univoca di questo tipo sia vantaggiosa per il cliente finale e utile anche ai fini comparativi, perché stabilendo un perimetro definito il cliente ha evidenza di cosa gli viene fatturato all'interno delle singole voci, avendo anche un rapido confronto fra i diversi competitor.

Infine, prima di passare alle osservazioni di dettaglio, riterremmo necessario specificare come, pur comprendendo come l'obiettivo perseguito dagli interventi prospettatici nel DCO sia quello di migliorare ulteriormente la chiarezza delle comunicazione tra operatori e clienti finali, **lo scopo principale della bolletta debba rimanere quello di informare il cliente dei propri costi e consumi.** Al contrario, il trasformare la bolletta anche in un ulteriore strumento di comparazione a disposizione del cliente, implementando alcune delle misure propositi dal Documento, potrebbe di fatto semmai contrastare con la chiarezza del documento stesso, inficiandone i suoi scopi originari e creando maggiore confusione nei clienti finali. Riterremmo inoltre che la necessità di **garantire la comparabilità delle offerte presenti sul mercato sia già ad oggi assicurata dallo strumento di comparazione istituzionale del Portale Offerte.** Qualora vengano confermati gli orientamenti presentatici il cliente finale rischierebbe quindi di fatto di esser semmai disorientato da una bolletta fin troppo ricca di informazioni, che non svolgerebbe efficacemente né il ruolo di informarlo su suoi consumi né quello di strumento di comparazione. Sosteniamo ovviamente in tal senso l'obiettivo di voler rendere il consumatore sempre più capace nel servirsi di tutti gli strumenti messi a disposizione per la sua continua autonomia e a tal proposito, seppur si rilevi un sempre crescente livello di maturità del mercato, caldeggeremmo la **necessità di una maggior informazione e sensibilizzazione nei confronti dei clienti finali sull'utilizzo di tali strumenti.**

Inoltre, anche in considerazione del grande sforzo operativo e informatico profuso in tal senso nell'ultimo anno, auspicheremmo **l'esposizione di un disegno definitivo della bolletta, presumibilmente con il supporto di tutti i soggetti coinvolti e che eviti la necessità di ulteriori revisioni future.** Ciò anche con la finalità di dare agli operatori **una visione d'insieme delle varie modifiche da compiere ai propri sistemi** e per poter verificare la fattibilità degli interventi nella loro completezza, valutandone la miglior implementazione operativa in un'unica soluzione (e potendo programmare in anticipo tutti gli esborsi complessivamente necessari, evitando ulteriori eventuali variazioni di budget in corso d'anno).

Con riferimento quindi alle tempistiche di implementazione, riterremmo necessari **almeno 12 mesi dall'approvazione della relativa Delibera** per permettere agli operatori di predisporre tutti gli aggiornamenti necessari, e ciò anche in considerazione di un possibile positivo allineamento con gli ulteriori aggiornamenti che si prospettano con gli altri documenti di consultazione connessi recentemente pubblicati.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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?

Nella definizione di “**consumo annuo**” si specificherebbe come sia possibile per il venditore utilizzare per il calcolo del consumo di 12 mesi le letture/autoletture rilevate qualora le stesse coprano un arco temporale superiore ai 12 mesi utilizzando un criterio *pro quota die*, **tuttavia non ci sarebbe chiaro:**

- come dovrebbe esser sviluppato il calcolo del consumo annuo stesso nel caso in cui le letture/autoletture coprissero un arco temporale inferiore ai 12 mesi (per esempio: tutto in stima, o stimando solo la quota parte di anno per il quale non siano a disposizione le letture/autoletture?);
- qualora quota parte del consumo annuo sia effettiva e quota parte stimata, se debba esser data separata evidenza nella bolletta sintetica delle due quote di consumo, oppure se il dato debba comunque esser unico (somma della quota di consumo effettiva con quella stimata).

Il Documento inoltre prospetterebbe come per il settore del gas naturale, nel caso non fossero disponibili letture rilevate o autoletture funzionali alla determinazione del consumo annuo, si debba far riferimento al consumo annuo CAPdR determinato e aggiornato dal SII ai sensi dell’articolo 4 del TISG: **richiederemmo quindi per la fattispecie un chiarimento riguardo al caso in cui non dovesse arrivare nessun dato aggiornato dal SII.**

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 già espresso nelle considerazioni generali, riterremo che **la bolletta sintetica non debba perdere la sua funzionalità di strumento per la rendicontazione degli importi fatturati al cliente e le sue caratteristiche peculiari di semplicità ed essenzialità**. Riterremo che il Codice offerta potrebbe nel tempo non garantire il riscontro dell’effettiva applicazione delle condizioni economiche sottoscritte in fase di negoziazione e potrebbe non essere riscontrato nel Portale offerte, in quanto i listini abbinati alle offerte non rimangono permanentemente nel Portale e non sarebbero quindi disponibili qualora, magari a distanza di vari mesi, il cliente decidesse di interrogare il sistema.

Il Documento di Consultazione sembrerebbe prospettare l’inserimento in bolletta di un **QR Code** associato al **Codice offerta** riportato in bolletta, e quindi all’offerta sottoscritta dal cliente finale in fase di sottoscrizione del contratto, al fine di favorire la confrontabilità della stessa con le altre



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

offerte presenti sul *Portale Offerte* (PO).

Tale proposta sarebbe però di difficile implementazione, e anche piuttosto onerosa per gli operatori, che sarebbero di fatto gioco forza costretti a dotarsi di un sistema *ad hoc* ai fini:

- della gestione dei *QR Code* stessi;
 - dell'archiviazione dei relativi documenti su server raggiungibili dall'utente on line;
- con un conseguente necessario aggravio dei costi di commercializzazione, che si ripercuoterebbero poi inevitabilmente sui clienti finali.

A questo si aggiunge il fatto che i clienti non avrebbero un effettivo vantaggio ai fini informativi, in quanto la confrontabilità dell'offerta fatturata con quelle presenti sul PO non potrebbe essere effettivamente garantita, dato che:

- le condizioni di mercato cristallizzate nei documenti precontrattuali non sarebbero sicuramente aggiornate rispetto alle condizioni di mercato in fase di consultazione;
- l'offerta sottoscritta dal cliente e fatturata in bolletta potrebbe non essere più presente sul PO al momento della consultazione da parte dello stesso.

Anche l'ipotesi di utilizzare il QR code per dare continuità informativa al cliente sul posizionamento di mercato dell'offerta sottoscritta, ad esempio aggiornando periodicamente i parametri della Scheda Sintetica associata a ciascuna offerta, **apparirebbe oltremodo gravoso sia dal punto di vista dell'implementazione del sistema di calcolo che dell'archiviazione e relativa fruibilità da parte del cliente finale con un sicuro ulteriore aumento dei costi di commercializzazione**. In aggiunta, si attenderebbe che ne siano declinate le modalità di applicazione in modo da poterne valutare effettivamente i costi e l'entità dell'intervento per i venditori.

L'inserimento del QRcode potrebbe inoltre generare confusione, in quanto è già prevista l'eventuale presenza in bolletta del QRcode per il pagamento della bolletta o per la comunicazione delle autoletture: l'inserimento di un ulteriore QR code in bolletta potrebbe comprometterne la caratteristica fondamentale di semplicità informativa.

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

La definizione di **"Spesa annua sostenuta"** sembrerebbe:

- ricomprendere solo quanto dovuto per la fornitura di energia elettrica/gas naturale;
- non includere alcuni importi, tra i quali quelli relativi alle *"Altre partite"*, riconducibili anche ai corrispettivi dovuti dal cliente *"per servizi o prodotti aggiuntivi a titolo oneroso previsti nell'offerta"*.

Tale parte della definizione, seppur condivisibile, sembrerebbe in parziale contrasto con quanto poi dovrebbe essere incluso nella nuova macrocategoria proposita per l'esposizione nella bolletta sintetica delle voci di spesa relative ai servizi di vendita dell'offerta: infatti, in base a quanto



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

specificato nella **Nota esplicativa 3** a pag. 30, nella nuova macrocategoria riconducibile ai servizi di vendita sembrerebbero incluse anche le *“altre partite”* per i servizi aggiuntivi proposti nell’offerta dal venditore. Sul punto **sarebbe necessario un chiarimento al fine di rendere univoca l’informazione esposta al cliente nella bolletta sintetica.**

In ogni caso condivideremmo la previsione di non inserire l’informazione in bolletta per i casi di fornitura inferiore all’anno, dal momento che il dato parziale potrebbe generare ulteriore confusione nel cliente finale, che potrebbe essere confuso dal termine spesa annua riferito in realtà soltanto ad una porzione dell’anno.

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)?

Pur condividendo l’obiettivo di rendere chiare e comprensibili le voci di fatturazione, si ritiene che **la scelta di riclassificarle sarebbe da lasciare in capo al singolo operatore**, per poter declinare al meglio le caratteristiche peculiari di ciascuna offerta.

Ciononostante, **si ritiene accettabile la separazione della spesa del trasporto e la gestione del contatore dalla spesa per gli oneri di sistema, mentre non si condivide l’introduzione della nuova macrocategoria “voci di spesa dei servizi di vendita dell’offerta”.** L’introduzione di questa nuova voce, oltre a comportare un’importante modifica ai sistemi di billing degli operatori, vedrebbe uno stravolgimento delle categorie di spesa cui finora sono stati abituati i clienti finali, con gli importi fatturati scomposti in un numero ancora maggiore di voci, peraltro ripetendo il nome di alcuni voci di spesa (ad es. “ricalcoli” o “altre partite”) in più sezioni. A nostro parere questo processo causerebbe soltanto una maggiore confusione nei clienti finali, che si troverebbero la sintesi degli importi fatturati alterata ed allungata, senza alcun beneficio pratico nella comprensione della bolletta.

Nel caso si voglia dar seguito a quanto proposto, tuttavia sarebbe necessario sia specificato come si dovrebbe procedere ad esporre al cliente il ricalcolo di eventuali importi dovuti all’applicazione di corrispettivi riferiti a due offerte diverse. Tale circostanza potrebbe presentarsi ad esempio nel caso in cui un cliente abbia chiesto al venditore il cambio da un’offerta A, che preveda degli sconti, ad un’offerta B, che invece non li preveda, e per mero errore materiale il venditore abbia continuato ad applicare gli sconti stessi anche nelle bollette dove risulti applicata l’offerta B.

In tal caso il ricalcolo (riaddebito) dello sconto riferito all’offerta A dovrebbe comunque essere incluso nella nuova macrocategoria come ricalcolo riferito ai servizi di vendita, anche se in realtà gli



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

importi addebitati sono riferiti ad un'offerta diversa da quella effettivamente attiva per il cliente finale? Se sì in tal caso come dovrebbe essere calcolata la "Spesa annua sostenuta"?

Q11. Non si ritiene infine necessario intervenire sulla nomenclatura degli elementi di dettaglio, che, essendo necessari ai clienti che li richiedano per verificare passo passo gli importi fatturati, risultano più chiari se compilati dal venditore in accordo con le voci di spesa previste dall'offerta sottoscritta dal cliente, sempre rispondendo alla ripartizione prevista dalla bolletta sintetica. 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?

La prospettata ipotesi di inserire **gli indicatori sintetici di prezzo negli elementi di dettaglio**, al fine di non creare confusione ai clienti finali meno informati e/o attivi sul mercato, **non risolve la discrasia informativa che comunque sarebbe generata dalla loro introduzione, non solo rispetto alle informazioni fornite al cliente in fase precontrattuale nella Scheda sintetica, ma anche all'interno della bolletta stessa**. Ad esempio l'inserimento:

- del "*Costo per consumi*" di un'offerta di energia elettrica per fasce F1/F2/F3 dovrebbe essere calcolato tenendo conto del costo dell'energia facendo una media pesata dei valori di consumo per ciascuna fascia a cui dovrebbero poi essere sommati gli altri corrispettivi unitari applicati dal venditore per i servizi di vendita (es: corrispettivi di dispacciamento, ... ecc.); l'indicatore sintetico, che fra l'altro per definizione dovrebbe essere riferito ad un consumo annuo suddiviso in base ad un profilo definito, risulterebbe pertanto necessariamente diverso rispetto alla somma dei singoli corrispettivi unitari riportati nel dettaglio della bolletta;
- del "*Costo fisso anno*" di una qualsiasi offerta, essendo riferito alla sommatoria di tutti i corrispettivi in termini di €/POD/anno o €/PDR/anno, sarebbe valido nel periodo di competenza della bolletta, ma potenzialmente potrebbe essere diverso da quello riportato nella bolletta successiva.

Infine evidenzieremmo come il cliente finale che richiede di poter ottenere la trasmissione degli elementi di dettaglio sia un cliente che ha generalmente l'obiettivo di verificare la bolletta voce per voce appurando la corretta applicazione del singolo corrispettivo unitario. Tale tipologia di cliente non sembrerebbe avere nessun bisogno di evincere dagli elementi di dettaglio anche gli indicatori sintetici che potrebbero risultare addirittura fuorvianti rispetto all'obiettivo di verifica.

Restando come sempre a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.


Paolo Ghislandi