

Commenti e osservazioni al documento per la consultazione 579/2021/R/COM “Modifiche alla Bolletta 2.0 - primo gruppo di interventi. Orientamenti finali

Premessa

Con il **DCO 579/2021/R/COM “Modifiche alla Bolletta 2.0 - primo gruppo di interventi. Orientamenti finali”** l'Autorità illustra i propri orientamenti in merito all'introduzione del primo gruppo di interventi sulla Bolletta 2.0, al fine di renderla coerente con gli interventi finalizzati al superamento delle tutele di prezzo, nonché ad integrarne il contenuto informativo con ulteriori elementi finalizzati a garantire una maggiore consapevolezza del cliente attraverso la riscontrabilità e confrontabilità dell'offerta sottoscritta.

A2A condivide in linea generale l'intento dell'Autorità di introdurre interventi volti alla revisione della bolletta, che dovranno essere mirati principalmente a garantire una maggior comprensione da parte dei clienti di quanto fatturato e delle informazioni contenute nel documento. Dai reclami ricevuti in questi anni, è infatti emersa una grande difficoltà da parte dei clienti finali di comprendere la finalità delle voci fatturate (es. spese per il trasposto e la gestione del contatore) e di alcuni elementi contenuti nella bolletta stessa.

In generale, A2A ritiene opportuno che una modifica della Bolletta 2.0 consideri congiuntamente sia benefici apportati al cliente che i possibili impatti in termini di appesantimento/maggiore complessità nella comprensione della bolletta, nonché gli sforzi di implementazione richiesti agli operatori.

A riguardo, si evidenzia la **necessità che venga adottato un unico provvedimento volto a ricomprendere anche i possibili interventi derivanti dal recepimento della normativa europea**, ed in particolare del **Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210**, con **tempistiche di implementazione non inferiori ai 12 mesi**.

L'introduzione di un unico intervento **permetterebbe agli operatori sia di pianificare gli interventi** da apportare al sistema di fatturazione e ai flussi di comunicazione con i differenti sistemi, **minimizzandone i costi, che di gestire al meglio eventuali richieste di informazioni/reclami da parte dei clienti**, che si potrebbero generare a causa delle modifiche apportate.

Continue modifiche non coordinate delle bollette, oltre a danneggiare gli operatori che dovrebbero mettere mano in modo continuo ai propri sistemi con conseguente aggravio di costi, potrebbero ingenerare nel cliente confusione e percezione di complessità del mercato, con possibile aumento esponenziale di richieste di informazioni/reclami che gli stessi operatori si troverebbero a gestire.

Un unico intervento permetterebbe inoltre di pianificare un'opportuna campagna di informazione volta a rendere maggiormente consapevole il cliente delle informazioni contenute in bolletta e del possibile utilizzo. A riguardo sarebbe fondamentale che le stesse Associazioni dei Consumatori, attraverso i canali preposti, si impegnassero ad aiutare il cliente nella comprensione delle modifiche introdotte, al fine di riuscire quanto più possibile ad evitare

reclami dovuti alla mancata comprensione delle novità introdotte dalla regolazione.

In merito alla proposta di **rivedere la sintesi degli importi fatturati**, con la suddivisione in più voci dei ricalcoli e delle altre partite, A2A esprime forti perplessità, in quanto si sottolinea che **tale intervento aggiungerebbe maggiore complessità nella comprensione da parte del cliente delle voci fatturate**, in quanto il cliente non riuscirebbe a cogliere le logiche secondo le quali gli importi sono inseriti in una voce piuttosto che in un'altra. Sarebbe infatti opportuno adottare delle logiche volte a semplificare i documenti di contabilizzazione, evitando classificazioni o aggregazioni eccessivamente complesse le quali potrebbero essere oggetto di dubbi interpretativi da parte dei clienti finali.

In merito all'introduzione di **ulteriori elementi** (es codice offerta, spesa sostenuta annua ecc.) **volti a garantire un maggior grado di consapevolezza del cliente e una maggiore confrontabilità dell'offerta**, A2A ritiene opportuno evidenziare che **oggi la bolletta potrebbe non rappresentare più il veicolo idoneo**. In un'era in cui i clienti sono sempre più digitali, l'introduzione di tali informazioni in bolletta potrebbe non garantire il raggiungimento dello scopo designato, pertanto A2A propone che tali informazioni possano essere veicolate attraverso strumenti più evoluti di comunicazione quali per esempio app, area cliente dedicata ecc.

Per quanto concerne specificatamente l'introduzione del codice offerta, **A2A ribadisce le perplessità in merito a quanto proposto**: come già evidenziato, anche in occasione della risposta al documento di consultazione 567/2021/R/com, l'informazione relativa al codice offerta potrebbe **essere fruibile solamente ai clienti che hanno sottoscritto un'offerta presente nel Portale Offerte** (PO) successivamente all'introduzione di un'evoluzione del sistema che permetta la storizzazione delle offerte.

A riguardo ci preme segnalare la **necessità di incentivare la confrontabilità delle offerte attraverso lo strumento nato per tale funzione, il Portale Offerte**. Il PO è lo strumento più idoneo e designato dalla regolazione per garantire una confrontabilità delle offerte sul mercato, pertanto è necessario un intervento volto a garantire una confrontabilità anche delle offerte più "complesse" e a valorizzare i servizi relativi alla fornitura (es. caldaia, assicurazioni ecc.).

Sarebbe inoltre opportuno, in vista del termine dei regimi di tutela, che l'Autorità si attivi per **realizzata una campagna mirata**, attraverso i principali organi di informazione, **volta a rendere consapevoli i clienti della possibilità e delle modalità di utilizzo del PO**, quale strumento "super partes" per confrontare le offerte presenti sul mercato libero. Al contempo si segnala la necessità di incentivare anche l'utilizzo del Portale Consumi affinché i clienti si rendano consapevoli di quanto consumato in modo da adottare comportamenti virtuosi volti al risparmio dell'energia elettrica e del gas, che si rende necessario soprattutto in questo periodo caratterizzato da prezzi di mercato elevati.

Si fa presente infine che qualora l'Autorità intenda adottare un intervento volto a modificare la bolletta 2.0 dovrà considerare anche 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.

RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Q1 Si condividono le definizioni proposte?

A2A condivide le definizioni riportate all'Articolo 1.

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?

Con riferimento al consumo annuo elettrico, si condividono i criteri individuati.

Per quanto concerne il criterio per il calcolo del consumo annuo per il settore gas nel caso in cui non siano disponibili letture rilevate/autoletture, A2A ritiene che l'utilizzo del valore CA_{pdr} , calcolato in base all'art. 4 del TISG, possa rappresentare un elemento di criticità.

Il calcolo e l'aggiornamento di tale parametro è di competenza del SII ma ad oggi si sono evidenziate alcune criticità/inconvenienti che non permettono di assicurare adeguati livelli di affidabilità del parametro stesso. Si ritiene pertanto auspicabile che anche per il settore gas vengano utilizzate le medesime logiche previste per il settore elettrico per il calcolo del consumo annuo, lasciando ai venditori l'onere di definire la miglior stima in base alle informazioni in loro possesso.

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

A2A non condivide il nuovo ruolo che si vorrebbe attribuire alla "bolletta sintetica" in quanto, come già espresso in risposta al DCO 148/2021R/com, ritiene che l'obiettivo della confrontabilità delle offerte debba essere raggiunto mediante l'utilizzo di altri strumenti, in primis dal Portale Offerte che è lo strumento designato dalla regolazione per svolgere tale compito.

L'inserimento in bolletta sintetica del codice identificativo risulterebbe superfluo fintanto che lo stesso PO non sia in grado di storicizzare le offerte e inoltre sarebbe inutilizzabile per tutti quei clienti che sottoscrivono un'offerta non generalizzata, in quanto non presente nel PO.

Nel caso di variazioni/aggiornamenti delle condizioni contrattuali l'indicazione del codice offerta in bolletta potrebbe risultare fuorviante per il cliente, perché legato a condizioni economiche non più applicate. Ciò esporrebbe gli operatori a possibili reclami da parte dei clienti, che percepirebbero una mancata trasparenza del proprio venditore non trovando congruenza tra le condizioni economiche legate al codice offerta e sottoscritte precedentemente e quelle applicate a valle dell'aggiornamento delle condizioni contrattuali.

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 evidenziato in risposta al documento di consultazione 567/2021/R/com, A2A non condivide l'eventuale introduzione di un QR code per finalità informative, in quanto potrebbe ingenerare confusione con altri QR code già presenti, come per esempio quello relativo al pagamento della bolletta.

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?

A2A ribadisce la propria contrarietà nell'introduzione della spesa sostenuta annua in quanto richiede agli operatori un costo implementativo importato rispetto all'effettivo beneficio percepito dal cliente, che ha tutti gli strumenti a disposizione per effettuare tale calcolo.

Si fa inoltre presente che la spesa sostenuta annua potrebbe non essere lo strumento idoneo per il cliente per comprendere quale sia l'effettiva spesa sostenuta nel caso in cui nel corso dell'anno di fornitura intervengano particolari eventi, quali per esempio ricalcoli per consumi precedentemente non fatturati, che potrebbero falsare l'informazione veicolata.

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

A2A condivide quanto proposto.

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?

A2A ritiene che al venditore del mercato libero debba essere lasciata la facoltà di indicare le voci di spesa "trasporto e la gestione del contatore" e "spesa per oneri di sistema" anche in maniera non distinta, per una rappresentazione coerente con l'offerta che il cliente ha sottoscritto.

A riguardo si segnala la necessità di una revisione della nomenclatura delle varie voci presenti in bolletta al fine di rendere più chiaro al cliente quanto fatturato. Come già segnalato in precedenza i clienti hanno difficoltà a comprendere gli elementi che sono ricompresi all'interno della voce "trasporto e la gestione del contatore", in quanto presuppongono erroneamente che in tale elemento siano compresi unicamente i costi che devono essere sostenuti a valle di una specifica richiesta di prestazione (es spostamento di un contatore ecc.).

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?

A2A non condivide l'introduzione della nuova macrocategoria in quanto ribadisce la necessità che l'Autorità privilegi logiche di semplificazione delle voci fatturate, evitando classificazioni o aggregazioni eccessivamente complesse che potrebbero dare luogo a dubbi interpretativi da parte dei clienti finali. Si ritiene pertanto più opportuno mantenere l'attuale modalità espositiva.

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

A2A ritiene opportuno una revisione dell'attuale terminologia al fine di rendere tali voci maggiormente intelleggibili da parte dei clienti finali. Per raggiungere tale obiettivo A2A auspica che venga aperto un opportuno tavolo di confronto con le stesse Associazioni dei Consumatori volto a definire una nomenclatura condivisa.

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)?

A2A ribadisce la necessità in primis di rivedere la nomenclatura delle voci fatturate e solo successivamente valutare le modalità attraverso le quali darne evidenza negli elementi di dettaglio.

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?

A2A non condivide l'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo effettivi all'interno del documento degli ED, in quanto potrebbe ingenerarsi un appesantimento delle informazioni già fornite, con il rischio di creare confusione per il cliente che non riuscirebbe a trovare riscontro con gli indicatori sintetici di prezzo indicati nella scheda sintetica consegnata al cliente in fase precontrattuale.

Per tale motivo A2A ritiene che il presunto beneficio per il cliente non sia proporzionale allo sforzo implementativo che dovrebbero sostenere gli operatori per inserire gli indicatori sintetici negli elementi di dettaglio.

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

Come già espresso in premessa, A2A condivide in linea generale le finalità di promozione della trasparenza e di miglioramento delle informazioni trasmesse con la bolletta, soprattutto in

previsione del termine dei regimi di tutela. Tuttavia, sottolinea la necessità che venga adottato un intervento organico volto a minimizzare quanto più possibile gli impatti per gli operatori e garantire al cliente una facile comprensione delle voci fatturate.

Per tali motivi A2A ritiene che la bolletta non sia lo strumento più adeguato ad incentivare il grado di confrontabilità delle offerte, ma che debba essere svolto un percorso volto a migliorare le funzionalità del Portale Offerte, che rappresenta lo strumento più idoneo per garantire al cliente le informazioni necessarie per effettuare scelte consapevoli.