



Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Documento di consultazione 579/2021/R/com

Osservazioni di Energia Libera



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) 579/2021/R/com, recante *Modifiche alla Bolletta 2.0 - primo gruppo di interventi. Orientamenti finali (DCO)* (prot. n. 10/22, termine invio osservazioni 25 gennaio 2022, inviato a protocollo@pec.arera.it).

* * *

Osservazioni di carattere generale

In linea generale, si comprende l'obiettivo perseguito dall'Autorità con gli interventi prospettati nel DCO di aumentare ulteriormente la chiarezza delle comunicazioni tra operatori e clienti finali. Tuttavia, pur condividendo lo spirito dell'iniziativa, l'Associazione ribadisce ancora una volta come lo scopo principale della bolletta debba rimanere quello di informare il cliente dei propri costi e consumi. Al contrario, trasformare la bolletta in un ulteriore strumento di comparazione a disposizione del cliente, implementando alcune delle misure proposte nel DCO, potrebbe renderla meno chiara, inficiando il suo scopo originario e creando maggiore confusione nei clienti finali, posto che la comparabilità delle offerte presenti sul mercato è già oggi assicurata dal Portale Offerte (**PO**). Qualora venissero confermati gli orientamenti presentati nel DCO, il cliente finale rischierebbe di essere 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. In questo contesto, il costo particolarmente elevato di sviluppo delle modifiche proposte sui sistemi di fatturazione degli operatori non sarebbe commisurato ai benefici apportati ai clienti finali.

Inoltre, come sempre sostenuto da Energia Libera, la bolletta rappresenta un elemento distintivo tra operatori; si auspica dunque che tanto negli interventi che faranno seguito al DCO quanto in quelli futuri si tenga conto della necessità di tutelare la sensibilità e la libertà degli stessi nel redigere e presentare la bolletta ai propri clienti, sempre nel pieno rispetto di quanto previsto dalla regolazione. Riteniamo che gli obiettivi di maggiore confrontabilità, maggiore trasparenza e riscontrabilità delle offerte, esposti dall'Autorità nel DCO, possano essere raggiunti con un utilizzo integrato degli strumenti informativi già a disposizione dei clienti finali; benché ognuno degli strumenti disponibili persegua un obiettivo specifico, il loro insieme già può supportare integralmente i clienti finali.

In considerazione del grande *effort* a livello operativo ed informatico richiesto nell'ultimo anno agli operatori, si auspica fortemente che l'Autorità prospetti un disegno definitivo della bolletta, con il supporto di tutti i soggetti coinvolti, senza la necessità di continue revisioni. Si suggerisce di rendere noto il disegno regolatorio così come prospettato nella sua versione definitiva, al fine, da un lato, di conoscere la mole di informazioni che i clienti si troverebbero a consultare e i benefici che potrebbero trarne dal nuovo *layout* e dai nuovi contenuti richiesti, e dall'altro, di consentire agli operatori:

- una visione d'insieme delle modifiche da compiere ai propri sistemi permettendo, inoltre, di verificare la fattibilità degli interventi nella loro completezza, valutandone la soluzione migliore, così da operare un'unica volta;
- la previsione, in anticipo, degli esborsi necessari così da evitare eventuali variazioni di budget in corso d'anno.

Infine, con riferimento alle tempistiche di implementazione, qualora l'Autorità intendesse comunque dar seguito alle proposte contenute nel DCO, riteniamo siano necessari almeno 12 mesi dall'approvazione della relativa delibera.

Risposte ai singoli spunti di consultazione

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?

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

Nella definizione di "consumo annuo" l'Autorità specifica 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*. Non è tuttavia chiarito:

- come dovrebbe essere sviluppato il calcolo del consumo annuo stesso nel caso in cui le letture/autoletture coprissero un arco temporale inferiore ai 12 mesi (ad es: 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 essere data separata evidenza nella bolletta sintetica delle due quote di consumo oppure se il dato debba comunque essere unico (somma della quota di consumo effettiva con quella stimata). In proposito sarebbe auspicabile avere conferma di poter inserire in ogni caso nella bolletta sintetica un unico valore; tale soluzione oltre a rendere più semplice l'esposizione del dato nella bolletta risulterebbe più vantaggiosa per il cliente finale che potrebbe utilizzare il dato direttamente nel PO.

A tal riguardo, si ritiene che per il cliente sia più importante avere in fattura un dato di consumo annuo coerente con l'importo relativo alla nuova voce di "spesa annua sostenuta" piuttosto che avere a disposizione un dato coerente con il portale dei consumi. A tal fine, si ritiene che in tutti i casi in cui le letture rilevate/autoletture:

- coprano un arco temporale superiore a 12 mesi;
- coprano un arco temporale inferiore a 12 mesi (cliente in fornitura da meno di un anno);
- non siano disponibili,

il dato di consumo annuo debba essere determinato dal venditore rispetto alla miglior stima effettuata in base ai dati in suo possesso. In questo modo il dato di consumo annuo esposto in fattura sarà sempre coerente con il valore di “spesa annua sostenuta” essendone il sottostante.

Non si concorda quindi con l'utilizzo del criterio *pro-quota die* nel caso di letture che coprono un arco temporale superiore a 12 mesi (questo criterio sarebbe particolarmente fuorviante nel caso dei consumi gas data la loro stagionalità). Non si concorda inoltre con l'utilizzo per il settore del gas naturale del valore di *C_{Apdr}* in caso di mancanza di letture funzionali alla determinazione del consumo annuo in quanto il tale valore potrebbe non coincidere con la stima di consumo effettuata dal venditore con i dati in suo possesso.

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?

Nel DCO, l'Autorità 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 offerte presenti sul PO.

Tale proposta è di difficile implementazione e anche piuttosto onerosa per gli operatori, che sarebbero 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 aggravio dei costi di commercializzazione che si ripercuoterebbero 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, appare 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, l'inserimento del *QRcode* potrebbe causare, ancora una volta, 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 *QRcode* 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?

La definizione di "Spesa annua sostenuta" sembrerebbe:

- ricomprendere solo quanto dovuto per la fornitura di energia elettrica/gas naturale;
- non includere alcuni importi, tra cui 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 dovrebbe essere incluso nella nuova macrocategoria proposta dall'Autorità per l'esposizione nella bolletta sintetica delle voci di spesa relative ai servizi di vendita dell'offerta; infatti, in base a quanto 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 si rende necessario un chiarimento dell'Autorità al fine di rendere univoca l'informazione esposta al cliente nella bolletta sintetica. Inoltre, riteniamo necessario che la delibera finale chiarisca, soprattutto al fine di garantire omogeneità di comportamento tra tutti gli operatori:

- se la "spesa annua sostenuta" sia da riportare al netto o al lordo di imposte e accise;
- se tale indicatore faccia riferimento al "cliente" o al punto di prelievo, nonché come comportarsi per i clienti multisito, i quali hanno fatture che necessariamente raggruppano diversi punti di prelievo.

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

Si condivide la previsione dell'Autorità 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)?

Per 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.

In particolare, 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 alcune voci di spesa (ad es. "ricalcoli" o "altre partite") in più sezioni. A parere dell'Associazione, questo processo causerebbe soltanto una maggiore confusione nei clienti finali, che si troverebbero la sintesi degli importi fatturati alterata ed allungata, senza alcun beneficio rilevante in termini di comprensione della bolletta.

Nel caso l'Autorità volesse dar seguito a quanto proposto, sarebbe necessario specificare:

- in dettaglio, il contenuto di ogni voce;
- 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 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"?



Non si ritiene infine necessario, infine, 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?

Non si condivide 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, che non risolverebbe 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.

Inoltre, nel caso di prodotto a prezzo variabile, l'indicatore "*Costo per consumi*" sarà calcolato sulla base del valore dell'indicatore di mercato relativo alla competenza della fattura, mentre l'indicatore "*Costo per consumi*" presentato nelle schede sintetiche delle offerte presenti sul mercato è calcolato sulla base dei valori delle curve *forward* dell'indicatore delle relative offerte. Quindi, anche se l'indicatore del prodotto in essere è il medesimo delle offerte che il cliente valuta sul mercato (ad esempio il PUN) il confronto derivante dall'indicatore "*Costo per consumi*" presente in fattura rispetto al medesimo indicatore presente sulla scheda sintetiche delle offerte, sarà un confronto fuorviante.



Infine, si evidenzia 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.

Si ritiene quindi che il costo che dovrà essere supportato dai venditori per implementare questa integrazione sulla scheda di dettaglio, inviata ai clienti in determinate circostanze, non sia commisurato ai benefici che i clienti potranno ottenere dalla presa visione di questi indicatori.

Nel caso in cui comunque si intendesse procedere in questo senso, si dovrebbero chiarire i seguenti aspetti:

- nel caso in cui la bolletta sia afferente più competenze, rispetto a quale mese di competenza devono essere calcolati gli indicatori, con particolare riferimento all'indicatore "costo per consumi"? Si ricorda infatti che questo valore può differire da un mese all'altro nel momento in cui i corrispettivi variabili vengono aggiornati (ad esempio i corrispettivi di dispacciamento, oppure i corrispettivi di prezzo della materia energia nel caso di cambio prodotto da un mese all'altro);
- nel caso in cui la bolletta contenga anche dei conguagli riferiti a competenze passate, gli indicatori vanno calcolati sulla base delle nuove competenze fatturate oppure anche sulla base delle competenze afferenti il conguaglio?
- nel caso in cui la bolletta contenga solo conguagli riferiti a competenze passate, gli indicatori vanno comunque riportati? Si segnala infatti che i valori che ne risulterebbero potrebbero non essere più indicativi rispetto al prodotto in essere.

Alessandro Bianco - Segretario generale