



**DIREZIONE CHIEF OPERATING OFFICE
Regulatory**

Spett.le
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia
Piazza Cavour, 5
20121 Milano
e-mail: protocollo@pec.arera.it

**Osservazioni al documento di consultazione 579/2021/R/COM
MODIFICHE ALLA BOLLETTA 2.0 - PRIMO GRUPPO DI INTERVENTI – ORIENTAMENTI
FINALI**

Osservazioni generali

La Scrivente comprende la volontà di codesta Autorità di voler procedere con l'aggiornamento e la modifica della regolazione della Bolletta 2.0 al fine di rendere la bolletta maggiormente trasparente e comprensibile e coerente con gli altri interventi già disciplinati in vista del superamento delle tutele di prezzo. Tuttavia, si ritiene necessario ribadire che gli interventi delineati nel documento potrebbero rendere la bolletta uno strumento complesso da comprendere da parte dei clienti, limitandone sensibilmente la trasparenza e l'efficacia comunicativa.

In linea generale il quadro di interventi delineato risulta abbastanza impattante e complesso da implementare nei sistemi di fatturazione delle imprese di vendita. Gli obiettivi prefissati da codesta Autorità nel presente documento non sono, pertanto, traggurabili prima di 12 mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento che sarà adottato a valle dell'esito della presente consultazione.

Inoltre, oltre a quanto verrà stabilito nel provvedimento finale che verrà adottato da codesta Autorità, si ritiene necessario osservare che dal 26 dicembre 2021 è entrato in vigore anche il Decreto Legislativo n. 210/2021 che prevede all'art. 6 tutta una serie di informazioni minime che dovranno essere presenti all'interno della bolletta al fine di consentire ai clienti di ricevere delle informazioni chiare e comprensibili. Il decreto prevede che l'Autorità stabilisca le misure tecniche e di dettaglio definite all'art. 6 del decreto entro 6 mesi dalla data di entrata in vigore del decreto. Ad avviso della Scrivente, sarebbe auspicabile che venga definita una sorta di road map in cui vengano delineati e stabiliti tutti gli interventi necessari, nonché le loro tempistiche, da mettere in campo al fine da traggurare l'obiettivo di trasparenza, chiarezza e

comprensibilità previsti dal decreto. Ciò consentirebbe alle imprese di vendita di avere un quadro organico delle azioni future che dovranno essere implementate nei sistemi di fatturazione. Di contro, un quadro non organico non consentirebbe alle imprese di vendita di pianificare correttamente le implementazioni da apportare ai propri sistemi di fatturazione con il rischio di non rispettare le tempistiche prefissate. Lato cliente, una continua rielaborazione delle informazioni riportate in bolletta in un lasso temporale breve, potrebbe creare negli stessi clienti un certo disorientamento nella lettura e comprensione della bolletta.

Osservazioni puntuali

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?

RI-R2: La Scrivente, in merito al codice offerta rinvia alle osservazioni trasmesse nell'ambito del documento per la consultazione 567/2021/R/com.

Per quanto riguarda la definizione proposta per la spesa annua sostenuta, si ritiene che nel calcolo della spesa annua sostenuta non debbano essere ricompresi, oltre agli importi inerenti al Canone di abbonamento TV e quelli afferenti la voce "Altre partite", anche gli importi relativi all'IVA e alle accise che andrebbero a falsare il valore della spesa annua. Innanzitutto il Portale Offerte ai fini del calcolo della stima di spesa annua considera il livello di aliquote di imposte e tasse ordinario vigente al momento della consultazione del Portale Offerte, senza tenere conto delle specificità applicabili al singolo utente. Secondariamente si rappresenta che risulterebbe estremamente complesso estrapolare dal calcolo della spesa annua sostenuta l'IVA relativa alla sola voce delle altre partite, anziché l'iva complessiva.

Inoltre, si chiede se il calcolo della spesa vada effettuato considerando gli ultimi 12 mesi di competenza conteggiati a partire da quelli indicati nella bolletta che si sta emettendo oppure considerando il numero di bollette emesse che coprono l'ultima annualità. Ad avviso della Scrivente sarebbe opportuno considerare gli ultimi 12 mesi di competenza in quanto basarsi sulle fatture emesse negli ultimi 12 mesi potrebbe fornire

al cliente una visione distorta della effettiva “spesa annua” (ad esempio per l’effetto di ricalcoli di fatturazione intervenuti negli ultimi 12 mesi ma riferiti a periodi precedenti).

R2: Acea condivide il criterio per la determinazione del consumo annuo da riportare in bolletta ed anche il suo aggiornamento *rolling* in ciascuna bolletta. Tuttavia, ad avviso della Scrivente, non è ben chiaro quale data di inizio periodo si dovrà 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

R3-R4: Si rinvia a quanto indicato nelle osservazioni al DCO 567/2021/R/com.

R5-R6: Si condivide l’inserimento in bolletta della spesa sostenuta annua che viene aggiornata in ciascuna bolletta, sebbene, a parere della Scrivente, l’indicazione potrebbe pur sempre generare un minimo di confusione nel cliente in quanto, come rappresentato in risposta al DCO 148/2021/R/com, tale informazione non corrisponderebbe alla somma dei totali delle bollette ricevute dal cliente negli ultimi dodici mesi. Per quanto riguarda invece l’orientamento di non prevedere l’indicazione della spesa annua per i casi di fornitura inferiore all’anno, Acea condivide le considerazioni rappresentate nel DCO in quanto l’inserimento di un dato parziale potrebbe risultare fuorviante per il cliente.

Si ribadisce che l’inserimento di tale voce in bolletta, congiuntamente agli altri interventi prospettati nel presente DCO, avrebbe un impatto rilevante in termini di implementazione sui sistemi di fatturazione difficilmente traguadabile con una tempistica inferiore ai 12 mesi dalla data di pubblicazione della delibera.

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)?

R7: Si condivide l'orientamento proposto di ricalcare anche per la bolletta del mercato libero quanto già disposto dalla regolazione vigente per i regimi di tutela.

R8: Acea condivide l'obiettivo dell'Autorità di migliorare la comprensibilità delle voci di spesa esposte in bolletta. A nostro avviso tale obiettivo potrebbe essere raggiunto rinominando la voce "Spesa per la materia energia/gas naturale" in "Spesa del servizio di vendita" e mantenendo l'attuale suddivisione delle restanti voci che compongono la "Sintesi degli importi fatturati". L'introduzione di una nuova macrocategoria che includa al suo interno anche le voci inerenti alle altre partite e ai ricalcoli afferenti all'offerta sottoscritta potrebbe risultare poco chiara e comprensibile da parte del cliente, generando una potenziale confusione nel cliente finale che potrebbe difficilmente comprenderne la distinzione. Di contro, se codesta Autorità volesse portare avanti l'introduzione della macrocategoria "voci di spesa dei servizi di vendita dell'offerta" così come illustrato nel presente documento di consultazione, è necessario che venga definita in maniera chiara, e senza equivoci, cosa va a confluire nelle voci inerenti ai ricalcoli e alle altre partite. Ad esempio, sulla base di quanto indicato all'art. 8.3 lettera a) del presente documento in relazione ai ricalcoli relativi alle voci di spesa con riferimento ai servizi di vendita non è chiaro il riferimento ai ricalcoli di cui al comma 6.3 dell'allegato A alla delibera 501/2014 dato che il comma 6.3 fa riferimento anche a motivazioni non proprie del venditore.

R9: Non si ritengono necessarie ulteriori revisioni all'attuale terminologia utilizzata per la voce di spesa.

RI0: Si ritiene perseguibile l'obiettivo di dare coerenza e uniformità tra le voci di spesa indicate nella bolletta sintetica e quelle riportate negli elementi di dettaglio prevedendo anche qui un'esplicita evidenza delle voci che compongono la nuova macrocategoria.

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?

RI1-RI2: La Scrivente ribadisce forti perplessità in merito all'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo "effettivi" nel documento degli elementi di dettaglio in quanto tali indicatori verrebbero aggiornati in ogni bolletta e questo non consentirebbe al cliente di avere un riscontro con quanto riportato all'interno della Scheda Sintetica. Inoltre, tali indicatori essendo riferiti alle sole voci che compongono la "Spesa per la materia energia/gas naturale" fornirebbero al cliente un'informazione incompleta, in quanto non terrebbero conto delle ulteriori voci di spesa indicate in bolletta e ciò non costituirebbe un effettivo arricchimento delle informazioni comunicate ai clienti finali.

Resp.le Funzione Regulatory
Dott. Luigi De Francisci