

DCO 579/2021/R/com
MODIFICHE ALLA BOLLETTA 2.0 –
Primo gruppo di interventi
Orientamenti finali
Osservazioni e proposte Anigas ed EF

Milano, 25 gennaio 2022

Premessa

Anigas ed Elettricità Futura (EF) con il presente documento esprimono le proprie osservazioni e proposte relativamente agli orientamenti illustrati dall'Autorità nel documento di consultazione 579/2021/R/com (di seguito DCO) relativamente agli orientamenti finali del primo gruppo di interventi di modifica alla Bolletta 2.0.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Condividendo l'opportunità di una semplificazione e revisione della regolazione della Bolletta 2.0, che in parte è già stata oggetto di intervento con la delibera 242/2021/R/com, si evidenzia la necessità che l'Autorità proceda a consultare e definire in modo unitario e organico le modifiche da apportare alla Bolletta 2.0 - e in generale alla regolazione del servizio di vendita - in modo coordinato con gli interventi derivanti dal recepimento in ambito nazionale della normativa europea di riferimento e in particolare della Direttiva (UE) 944/2019 per il settore elettrico.

Al fine di permettere agli operatori di pianificare e minimizzare i costi degli interventi da apportare ai sistemi di fatturazione e in generale ai flussi di comunicazione, processi e sistemi ICT, si chiede che **l'Autorità definisca in un unico provvedimento la road map degli interventi di adeguamento della regolazione del servizio di vendita, incorporando in modo organico sia gli interventi già oggetto di illustrazione nei recenti DCO, sia quelli previsti dalla Direttiva sul mercato elettrico. Ciò prevedendo congrui tempi di implementazione, con modifiche scaglionate in fasi successive, con applicazione della prima fase dopo un periodo di tempo non inferiore a 9-12 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento.**

Al contempo, si suggerisce di rendere noto il disegno del documento regolatorio bolletta sintetica così come prospettato nella sua versione definitiva, al fine 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 anche in considerazione dell'*effort* a livello operativo ed informatico che gli operatori si troverebbero a compiere.

La funzione principale della **bolletta sintetica è quella di rendicontare i consumi di energia del cliente**, garantendo chiarezza nella riscontrabilità con quanto riportato nel contratto.

Veicolare al cliente informazioni aggiuntive diventa fondamentale qualora apportino un beneficio netto ed effettivo al cliente. L'inserimento del **consumo annuo** (consumo annuo sempre aggiornato con le letture rilevate oppure, solo in loro assenza, con quelle stimate) e la **spesa annua** hanno come obiettivo quello di rafforzare il **set informativo contenuto in bolletta** e, di conseguenza, **la consapevolezza sulle proprie abitudini di spesa e consumo**. Al contrario, una **ristrutturazione delle voci di spesa della bolletta** che non sia di facile comprensione per il cliente finale o l'aggiunta di **indicatori sintetici di prezzo "effettivo"**, con valori che va da sé differiranno da quelli veicolati in fase acquisitiva, potrebbero generare confusione e quindi l'aumento della reclusività del cliente, nonché appesantiscono gli elementi di dettaglio forniti al cliente.

In generale, gli interventi di modifica della Bolletta 2.0 e della regolazione della vendita dovrebbero essere valutati soppesando i benefici attesi per il cliente con gli impatti in termini di appesantimento/maggiore complessità della bolletta, indiretto irrigidimento del mercato libero, nonché gli sforzi di implementazione richiesti agli operatori.

In particolare, le proposte dell'Autorità relative al codice offerta e al *QR code* sottendono l'utilizzo della bolletta quale strumento per il confronto del contratto in essere con le offerte presenti sul mercato. Tuttavia, a fronte di un maggiore appesantimento dei venditori in termini di costi di implementazione, non riteniamo che il cliente finale possa effettivamente beneficiare dall'utilizzo della bolletta per il confronto delle offerte, in quanto tale confronto sarebbe limitato alle sole offerte caricate sul Po, nonché muoverebbe a detrimento della valorizzazione e promozione della pluralità delle offerte, articolate anche con servizi aggiuntivi. Riteniamo piuttosto che la bolletta potrebbe fornire informazioni utili, quali la spesa e il consumo annui aggiornati, che il cliente potrà utilizzare per interrogare il Portale Offerte.

La comparazione delle offerte del mercato libero dovrebbe avvenire tra offerte che presentano le stesse caratteristiche e con lo stesso riferimento temporale, considerando oltre alle variabili di natura economica anche l'affidabilità del venditore e gli aspetti qualitativi dell'offerta, al fine di valorizzare gli sforzi e gli investimenti degli operatori in tale direzione.

Il Portale Offerte già assolve oggi (e rafforzerà ulteriormente nel futuro) al suo ruolo di comparazione per le offerte del mercato libero: in questo senso prevedere ulteriori obblighi di comparazione in capo ai venditori - in fase acquisitiva e/o in fase di rendicontazione dei consumi - rappresenta un aggravio oneroso senza una rilevante efficacia.

Posto che in questi anni si è rilevato un crescente livello di maturità del mercato e di capacità del cliente finale di coglierne le dinamiche, grazie anche ai vari interventi adottati dal Regolatore, riteniamo che occorra concentrarsi su come **informare i clienti sugli strumenti a loro disposizione o renderli più funzionali e fruibili in modo da potenziarne l'utilizzo, in particolare del Portale** semplificando le informazioni fornite dal venditore al cliente finale. A tal proposito, ci auguriamo che nel 2022 siano attivate le campagne multimediali di informazione e sensibilizzazione dei clienti domestici sul superamento della tutela di prezzo e sugli strumenti introdotti dall'Autorità per facilitarne la scelta (es. Portale Offerte, informazioni contrattuali).

Una maggiore attività e conoscenza del mercato da parte dei clienti ha dei vantaggi sociali non solo in termini economici (i clienti attivi pagano meno) ma anche perché promuove l'accesso a prodotti e servizi innovativi, nonché è funzionale al processo di transizione energetica in corso, che richiede un grado sempre maggiore di coinvolgimento e consapevolezza nell'utilizzo dell'energia.

Tuttavia, il focus sul solo differenziale di prezzo che l'Autorità sembra perseguire con gli interventi proposti, oltre a non consentire una valutazione completa delle offerte, per la diversità di servizio sottostante, può incentivare l'inerzia dei clienti a scapito del reale empowerment del cliente finale, che rappresenta il principale fattore di successo della liberalizzazione.

In tal senso, essendo il venditore per primo interessato alla soddisfazione del cliente finale rispetto al servizio erogato, si ritiene opportuno mantenere la facoltà dell'esercente sul mercato libero di accorpate le voci di spesa "oneri di sistema" e "trasporto e gestione del contatore" per i contratti per i quali in caso contrario la rendicontazione delle voci di spesa non risulterebbe coerente con il contratto. Analogamente, non si ritiene opportuno procedere con ristrutturazioni delle voci di spesa che possano ingenerare confusione nei clienti finali.

Infine, si coglie l'occasione per segnalare che qualsiasi sia l'intervento che l'Autorità intenda adottare, non può esimersi da 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.

OSSERVAZIONI DI DETTAGLIO

Q1 Si condividono le definizioni proposte?

In linea generale si condividono le definizioni riportate all'Articolo 1 ma al contempo, per le ragioni espresse in premessa e in risposta ai quesiti successivi, non si ritiene opportuno recepire la definizione relativa al codice offerta nella regolazione della Bolletta 2.0.

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, si condivide la volontà di standardizzare le modalità di calcolo e aggiornamento del dato e i criteri proposti per il settore elettrico.

Riteniamo infatti che tali criteri dovrebbero essere validi anche per l'aggiornamento del consumo annuo per il gas in assenza di misure effettive/autoletture, poiché la miglior stima del venditore è un'informazione più utile del consumo annuo calcolato ai sensi dell'art. 4 del TISG (CApdr) e coerente con quella relativa alla spesa annua sostenuta.

La stima del venditore, infatti, viene determinata considerando anche i consumi storici del cliente pertanto è più utile e rappresentativa delle sue abitudini di consumo rispetto al CApdr che viene aggiornato una sola volta all'anno se disponibili le letture reali.

Occorre considerare inoltre che i venditori, dovendo rispettare lo standard generale per la quantificazione dei consumi stimati di cui all'art. 10 del TIF, sono responsabilizzati ad effettuare stime quanto più possibile vicine alle misure reali.

Inoltre, l'informazione del consumo annuo dovrebbe evidenziare anche se il dato è stato determinato sulla base di letture effettive e/o stimate, con la duplice finalità di informare il cliente e al contempo stimolarlo, in assenza di letture effettive, a

comunicare con maggiore frequenza le autoletture, così da consentire al venditore l'inserimento in bolletta di un dato il più possibile aggiornato e rappresentativo dei reali consumi.

Infine, si richiedono dei chiarimenti su 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"?

Non si condividono le soluzioni proposte per il perseguimento dell'obiettivo della riscontrabilità della "bolletta sintetica" in quanto, come già espresso in risposta al DCO 148/2021 e nelle osservazioni inviate a valle dei Tavoli Tecnici di luglio 2021, riteniamo che l'obiettivo della confrontabilità delle offerte sia da perseguire mediante l'utilizzo di altri strumenti, quale il Portale Offerte.

Anche le modifiche introdotte dalla delibera ARERA n.426/2020 si pongono proprio in questa direzione promuovendo, sia in fase acquisitiva, sia in fase di rinnovo contrattuale, il ricorso al Portale Offerte come strumento di comparazione.

L'inserimento in bolletta sintetica del codice identificativo dell'offerta e l'utilizzo della bolletta da parte del cliente finale quale strumento per il confronto delle offerte sul mercato, oltre ad un appesantimento per il venditore in termini di costi di implementazione, rischia di ingenerare confusione nel cliente finale, fornendo informazioni che risultano fuorvianti, difficili da comprendere adeguatamente. Ciò a detrimento della valorizzazione e promozione della pluralità delle offerte, articolate anche con servizi aggiuntivi, che rappresentano il valore aggiunto dello sviluppo concorrenziale.

Si rimanda alla risposta al DCO 567/2021/R/com in merito alla standardizzazione del codice offerta.

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?

Non si condivide l'eventuale introduzione di un QR per finalità informative estese in quanto gli impatti/oneri implementativi sarebbero maggiori rispetto ai reali benefici per il cliente, anche tenuto conto che esistono sul mercato un numero consistente di offerte che, per le loro specifiche caratteristiche, non sono presenti sul PO.

Inoltre, potrebbe ingenerare 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 compromettere 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?

Riteniamo che l'introduzione dell'informazione della spesa sostenuta annua possa aumentare il contenuto informativo della bolletta sintetica e la riteniamo implementabile, nonostante i rilevanti interventi sui sistemi di fatturazione degli operatori. Evidenziamo al contempo che la spesa sostenuta annua dovrebbe essere calcolata ante imposte, in analogia all'informativa che viene fornita in fase acquisitiva.

Ricordiamo che dovrebbe essere promossa la comparazione delle offerte anche in termini di variabili qualitative e di affidabilità del venditore, elementi che non possono essere quantificati nella stima della spesa annua, ma che possono avere un impatto decisivo nel rapporto con il cliente finale e che possono rappresentare dei drivers di scelta per il cliente stesso.

Considerato l'elevato livello di eterogeneità tra le offerte di mercato libero e la dinamicità dei clienti finali, che possono esercitare opzioni contrattuali o il cambio fornitore anche in corso d'anno, evidenziamo la necessità che le modalità di calcolo della spesa sostenuta annua siano definite con dettaglio e chiarezza, sia per garantire un'informazione corretta e significativa per il cliente finale che al contempo evitare aggravii implementativi lato venditori.

In particolare, nel caso in cui il cliente cambiasse prodotto con il proprio fornitore, la spesa annua dovrebbe essere rappresentata come somma delle sole bollette relative al nuovo prodotto, pertanto esposta dopo un anno dalla variazione del prodotto. In questo modo verrebbe fornita al cliente un'informazione utile alla comparazione con le altre offerte del mercato anziché un dato distorto che non fornirebbe una corretta consapevolezza della spesa. Analoga chiarezza dovrebbe essere garantita per dettagliare come trattare eventuali importi/periodi oggetto di conguaglio di periodi precedenti.

Si richiedono infine ulteriori chiarimenti sulle modalità implementative del calcolo della spesa sostenuta annua nel caso di clienti multi sito.

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 l'orientamento di Arera di non prevedere l'indicazione della spesa sostenuta annua per i casi di fornitura inferiori all'anno, in quanto tale dato non esiste e non sarebbe corretto fornire al cliente finale un dato "teorico".

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?

Riteniamo che il venditore del mercato libero dovrebbe mantenere 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. Se la struttura del contratto prevede un prezzo omnicomprendente, l’indicazione distinta delle suddette voci di spesa ingenererebbe confusione nel cliente finale.

Si reputa fondamentale, come già espresso nelle osservazioni al DCO 148/2021, mantenere per gli operatori del mercato libero una certa flessibilità di aggregazione delle componenti di spesa e “design” del quadro di sintesi della bolletta.

Una struttura vincolante delle voci di aggregazione potrebbe limitare la corretta rendicontazione della spesa, in particolare con riferimento alle offerte all-inclusive.

In tal senso, condividendo in linea generale l’attuale strutturazione delle voci di spesa della bolletta, si ritiene che andrebbe lasciata facoltà agli operatori di definire le macrocategorie e le singole voci di spesa da utilizzare nel caso di offerte all-inclusive e/o di offerte che presentano caratteristiche tali da non poter essere intercettate da una struttura di voci di spesa vincolata.

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?

Non si condivide l’introduzione della macrocategoria, bensì si propone di mantenere separate le voci relative ai ricalcoli e alle altre partite dalla voce relativa alla spesa per la materia energia/gas naturale.

Riteniamo che mantenere distinte tali voci consenta una più corretta e chiara informativa al cliente finale; ciò detto, i costi relativi all’implementazione non sarebbero proporzionati ai reali benefici dei clienti finali.

Lo spaccettamento delle voci relative ai ricalcoli e alle altre partite, delineato nel DCO, potrebbe generare confusione nei clienti finali in quanto “mischierebbe” informazioni relative a “partite” differenti: il suo costo di implementazione non è pertanto proporzionato ai benefici dei clienti finali.

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

Segnaliamo la necessità che sia chiarito cosa inserire nelle singole voci 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)?

Si rimanda alle risposte agli spunti precedenti.

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?

Non si condivide l'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo effettivi all'interno del documento degli ED in quanto riteniamo appesantisca le informazioni già fornite, nonché potrebbero ingenerare confusione e reclusività del cliente finale, senza apportare benefici in termini di miglioramento della qualità dell'informazione fornita.

Tenuto conto che il cliente, dall'analisi degli elementi di dettaglio, troverebbe già da solo indicazione delle voci di costo fisse, variabili e per potenza impegnata, si ritiene che il beneficio per il cliente finale non sarebbe proporzionale allo sforzo implementativo non trascurabile richiesto ai venditori. Infatti, posto che gli indicatori sintetici non sono applicabili per tutte le tipologie di offerte e di clienti, ciò renderebbe necessaria un'analisi dettagliata delle offerte in continua evoluzione prima di procedere ad aggiornare i sistemi.

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

In linea generale, si condividono le finalità di promozione della trasparenza e di miglioramento delle informazioni trasmesse con la bolletta, anche al fine di una maggiore consapevolezza e della partecipazione dei clienti di piccole dimensioni nel mercato dell'energia. Tuttavia, i benefici per i clienti finali derivanti da alcune proposte delineate nel DCO non sembrano proporzionali ai costi di implementazione per i venditori e alcune proposte non appaiono adeguate a conseguire gli obiettivi. In particolare, con riferimento all'obiettivo indicato al paragrafo 2.6, "dare maggiore evidenza alle voci di spesa definite dal venditore del mercato libero nell'ambito del contratto di fornitura" le proposte illustrate nel documento non ci sembrano adeguate. Si rimanda alle osservazioni allo spunto Q7.

Inoltre, non si condivide l'obiettivo di rivedere la bolletta in ottica di incrementare le informazioni per la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori sul mercato libero, in quanto si ritiene che per la confrontabilità delle offerte occorra promuovere l'utilizzo di altri strumenti, quale il Portale Offerte. Si rimanda a quanto evidenziato in merito nelle osservazioni generali.

In aggiunta agli obiettivi delineati, si evidenzia l'opportunità di promuovere l'innovazione e la valorizzazione dell'evoluzione tecnologica diffusa nel tessuto sociale negli ultimi anni.