



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Spett. le

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e
Ambiente**

**Direzione mercati retail e tutele dei
consumatori di energia**

Genova 25/01/2022

Prot. IR000269-2022-P

**Oggetto: Risposta Iren al Documento per la consultazione 579/2021/R/com
Modifiche alla Bolletta 2.0 - primo gruppo di interventi. Orientamenti finali**

Spett.le Autorità,

si trasmettono in allegato le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti,

Direttore Affari Regolatori

Considerazioni di carattere generale

In linea generale, Iren Mercato condivide i principi alla base della consultazione in oggetto finalizzati ad aumentare il livello informativo e la trasparenza dei documenti di fatturazione destinati ai clienti finali. Come è noto, infatti, il mercato retail dell'energia è destinato nel breve termine a mutare radicalmente: l'abolizione dei regimi di prezzo regolato e la definizione di un nuovo ruolo per il consumatore finale comportano la necessità di garantire la massima trasparenza nella comunicazione delle informazioni al fine di garantire la massima capacitazione del cliente finale assicurando al contempo il corretto trasferimento dei segnali di prezzo relativi alle sue modalità di consumo.

Dal punto di vista del suo ruolo informativo, la bolletta rappresenta un elemento chiave in quanto costituisce lo strumento di rendicontazione attraverso il quale il cliente finale acquisisce consapevolezza dei propri consumi e del loro relativo impatto in termini di costo; in tal senso, attraverso la consapevolezza del dato di spesa l'utente è in grado di valutare se sia o meno necessario agire provvedendo ad un cambio dell'offerta stessa o ad una revisione delle proprie abitudini di consumo. Proprio per questi motivi è necessario che le informazioni ivi riportate siano comunicate nella maniera più chiara possibile, ossia rappresentando in maniera sintetica le informazioni chiave ed evitando l'inclusione di elementi che possano comportare complicazioni nell'interpretazione dei contenuti.

Si può pertanto affermare che il carattere informativo della bolletta interviene in una fase ex-post del rapporto contrattuale, a valle cioè dell'avvenuta sottoscrizione dell'offerta; viceversa, l'attività informativa degli altri strumenti regolatori quali il Portale Offerte o la Scheda sintetica riveste un ruolo chiave nella fase ex-ante della conclusione del contratto, in quanto attraverso tali canali l'utente può operare un confronto tra le diverse opzioni commerciali a disposizione. La distinzione tra la tipologia di informazione da veicolare (sia essa di riepilogo o di confrontabilità) deve essere dunque funzionale al momento storico del rapporto contrattuale in cui essa viene veicolata; in questo senso, l'inserimento delle medesime informazioni anche all'interno della fattura non solo ne rende meno intelligibile i contenuti, ma rischia anche di fuorviare il giudizio finale da parte del cliente.

Proprio su questo tema la Scrivente intende manifestare, preliminarmente alle osservazioni di merito relative agli spunti di consultazioni, forti perplessità sul previsto obbligo di pubblicazione degli indicatori sintetici di prezzo all'interno della fattura. Dal momento che tali indicatori rappresentano uno dei principali strumenti utili ad orientare la scelta del cliente finale tra le diverse proposte commerciali e costituiscono pertanto il cardine del principio di confrontabilità delle offerte, il nostro timore è che il loro inserimento all'interno dei documenti di

fatturazione, i quali come detto svolgono invece la funzione del tutto diversa di riepilogo e rendicontazione dell'andamento dei consumi ed il relativo impatto economico sulle spese del cliente, possano finire per generare confusione nel cliente finale rendendo ulteriormente complessa l'interpretazione dei contenuti riportati all'interno della bolletta.

Venendo ora agli spunti di dettaglio riportiamo qui di seguito le nostre osservazioni.

Risposte agli spunti di consultazione

Q1. Si condividono le definizioni proposte?

Non si hanno osservazioni in merito al quadro di 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?

Si condivide quanto proposto relativamente alle modalità di calcolo del consumo annuo per le utenze di energia elettrica. Con riferimento invece alle utenze gas la Scrivente ritiene che, in luogo dell'applicazione del parametro del CAPdr, risulterebbe preferibile applicare la medesima metodologia di stima prevista per il comparto elettrico; tale convinzione origina dal fatto la metodologia di stima applicabile dai singoli operatori consentirebbe di restituire una fotografia dei consumi ipotetici maggiormente aderente alla realtà rispetto al dato del CAPdr dal momento che quest'ultimo viene comunicato e aggiornato solamente con cadenza annuale; viceversa le stime effettuate dai venditori potrebbero basarsi su dati più recenti in grado di intercettare eventuali cambiamenti nelle abitudini di consumo del cliente finale stesso.

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 ravvedono particolari criticità in merito al prospettato inserimento del codice offerta all'interno dei documenti di fatturazione.

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?

Posto che l'implementazione e l'aggiornamento di un QRcode implicherebbe l'implementazione di un flusso aggiuntivo (non attualmente previsto) verso i sistemi di fatturazione capace di rimandare successivamente al Portale Offerte, riteniamo che tale proposta non vada nella direzione di una maggiore semplificazione dei contenuti esposti in bolletta in quanto all'interno dei nostri documenti di fatturazione sono già presenti analoghi elementi grafici: un codice data matrix in prima pagina per la tracciatura della corrispondenza (nel caso delle bollette cartacee) e un QRcode in seconda pagina di rimando ad una sezione del sito web di Iren Mercato per la lettura dei contenuti. A livello logico, l'elemento proposto dovrebbe essere collocato in prima pagina, a fianco cioè delle informazioni generali dell'utenza (n° contratto, nome offerta, etc.); tuttavia, al di là delle complicazioni tecniche determinate dalla revisione del layout grafico, riteniamo che l'inserimento di un ulteriore codice grafico rischierebbe di rendere di generare ulteriore confusione nel cliente finale.

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?

Si ritiene che un aggiornamento scorrevole della spesa annua rappresenti la migliore modalità di rappresentazione di tale informazione, tanto in termini di comprensibilità da parte del cliente finale quanto di semplicità implementativa per gli operatori.

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 in quanto la mancanza di un dato riferibile ad almeno la spesa sui 12 mesi precedenti rischierebbe di generare fraintendimenti rispetto alla voce (spesa annua) in cui tale informazione viene riportata.

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?

Si condivide quanto proposto sul tema delle previsioni relative alle voci "spesa di trasporto/gestione del contatore" e "oneri di sistema". Tuttavia, sempre nell'ottica di voler semplificare la comprensione dei contenuti della bolletta, non si condivide quanto proposto relativamente alle modifiche proposte per la sezione "altre partite" e "ricalcoli" in quanto l'aggiunta di ulteriori voci e rischierebbe di complicare ulteriormente la comprensione della bolletta.

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)?

Nell'ottica di aumentare la chiarezza e la comprensione dei contenuti dei documenti di fatturazione riteniamo che un'eccessiva revisione dei contenuti rischi di condurre il processo ad effetti opposti rispetto a quelli auspicati. In tal senso, non si ritiene necessario prevedere ulteriori modifiche tanto all'attuale terminologia delle voci di spesa quanto alla nomenclatura degli 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?

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

Come già anticipato in premessa, la finalità dei documenti di fatturazione è quella di fornire un'indicazione chiara del livello di consumi e dei relativi costi fatturati al cliente finale. Viceversa, l'informazione veicolata dagli elementi della scheda sintetica (tra cui anche gli indicatori sintetici di prezzo) riveste un carattere



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

di confrontabilità di tipo commerciale, utile per valutare e confrontare due proposte distinte in fase di sottoscrizione del contratto. Trattasi dunque di due tipologie di canali distinti che operano come strumenti informativi in momenti distinti (ex ante ed ex post) del rapporto con il cliente. In questi termini riteniamo che il tema della confrontabilità delle offerte debba essere trattato a parte rispetto alla bolletta, utilizzando i sopracitati strumenti già messi a disposizione dall'Autorità, senza dunque replicare anche nell'ambito della fatturazione le medesime informazioni della scheda sintetica (per altro già in possesso del cliente finale) onde evitare di generare ulteriore confusione all'atto di interpretazione dei contenuti della bolletta stessa.

Uffici di Torino
Corso Svizzera,95
10143 Torino
Tel. +39 011 5549111
Fax +39 011 0703598

Uffici di Genova
Via SS. Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova
Tel. +39 010 558115
Fax +39 010 5586284

Uffici di Parma
Strada S. Margherita, 6/A
43123 Parma
Tel. +39 0521 2481
Fax +39 0521 248262

Uffici di Piacenza
Strada Borgoforte, 22
29122 Piacenza
Tel. +39 0523 5491
Fax +39 0523 615297