

Prot. AFIR-Retail/EF-cl/n-5

Milano, martedì 25 gennaio 2022

Spett.le
Autorità di regolazione per Energia
Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e tutele dei
consumatori di energia
Piazza Cavour, 5
20121 – Milano
Email: protocollo@pec.arera.it

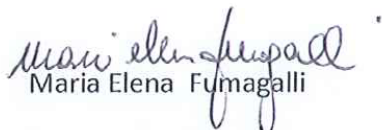
Oggetto: Risposta Edison DCO 579/2021/R/com Modifiche alla Bolletta 2.0 – primo gruppo di interventi. Orientamenti finali.

Gentilissimi,

si trasmettono con la presente le osservazioni di Edison S.p.a. in merito al documento di consultazione in oggetto.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi integrazione o chiarimento.

Distinti saluti,



Maria Elena Fumagalli

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Milano - Monza - Brianza - Lodi e C.F. 06722600019
Partita IVA 08263330014 - REA di Milano 1698754
Codice destinatario RWYUTBX

OSSERVAZIONI GENERALI:

Edison ha ben compreso l'orientamento dell'Autorità finalizzato alla maggiore trasparenza delle informazioni contenute nella bolletta a beneficio del cliente finale e promuove la volontà del Regolatore nel voler rendere il consumatore sempre più capace nel servirsi di tutti gli strumenti messi a disposizione per la sua continua autonomia. A tal proposito, seppur si sia rilevato un crescente livello di maturità del mercato, si rammenta la necessità di una maggiore informazione e sensibilizzazione nei confronti dei clienti finali sull'utilizzo di tali strumenti.

Come già espresso in risposta al Documento di consultazione 148/2021, si ritiene però, che la bolletta non debba perdere la sua funzionalità di strumento per la rendicontazione degli importi fatturati al cliente e le sue caratteristiche peculiari di semplicità ed essenzialità. Difatti, segnaliamo che l'inserimento di alcune delle misure proposte nel presente Documento per la consultazione (Documento) potrebbe causare confusione per i clienti, trovandosi davanti troppi elementi di poca immediata fruibilità, facendo perdere alla bolletta sintetica il principio di strumento chiaro e di facile consultazione. Le modifiche dovranno pertanto limitarsi a interventi strettamente necessari e funzionali all'obiettivo di agevolare la comprensione del documento per il cliente.

Sosteniamo che il confronto tra le offerte sia un requisito fondamentale per il funzionamento efficiente del mercato ma ribadiamo che, tale confronto, debba però avvenire in fase precontrattuale e questo poco si innesca col riportare gli elementi di confrontabilità all'interno della bolletta, evidentemente presentata in una fase successiva e personalizzata sulla base delle esigenze del cliente. A tal riguardo, riteniamo il cliente finale si possa avvalere degli strumenti già disposti dall'Autorità ai fini della confrontabilità delle offerte presenti nel mercato come ad esempio il Portale Offerte.

In quest'ambito il Documento promuove la predisposizione di un QRcode connesso al Codice Offerta, seppur comprendiamo l'obiettivo dell'Autorità di aumentare la fruibilità delle informazioni relative all'offerta stessa, 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 Portale Offerte e rappresenterebbe un aggravio oneroso per i venditori senza una rilevante efficacia. In aggiunta, ci si attende che l'Autorità ne declini le modalità di applicazione in modo da poterne valutare i costi e l'entità dell'intervento per i venditori.

A valle delle considerazioni sopraesposte, riteniamo che gli obiettivi in tema di maggiore confrontabilità, maggiore trasparenza e riscontrabilità delle offerte, esposti dall'Autorità nel presente Documento, possano essere raggiunti con un utilizzo integrato degli strumenti a disposizione dei clienti finali e delle informazioni in

essi contenuti e si vuole precisare che ognuno degli strumenti disponibili debba perseguire un obiettivo specifico che lo caratterizza ma che nel loro insieme possano supportare integralmente il cliente.

Inoltre, in considerazione del grande effort a livello operativo ed informatico investito nell'ultimo anno, si auspica fortemente che l'Autorità prospetti l'esposizione di un disegno definitivo della bolletta, presumibilmente con il supporto di tutti i soggetti coinvolti, senza la necessità di revisioni future. Si suggerisce di rendere noto il disegno del documento 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.

Relativamente alle tempistiche di implementazione delle proposte descritte in questa consultazione, si propone un margine più ampio rispetto al 6-9 mesi prospettati pari ad almeno 12 mesi dalla data di pubblicazione della delibera di approvazione, per permettere agli operatori di predisporre gli aggiornamenti necessari, anche in considerazione di un possibile allineamento, ritenuto positivo, con gli ulteriori aggiornamenti che si prospettano con i documenti di consultazione recentemente pubblicati da parte dell'Autorità.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE:

S1. *Si condividono le definizioni proposte?*

S2. *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?*

In linea generale si condividono le definizioni riportate all'Articolo 1.

In riferimento al Consumo annuo, si richiede all'Autorità un chiarimento in merito all'aggiornamento del dato nella bolletta. Si auspica che l'aggiornamento avvenga ogni qualvolta siano disponibili i dati di lettura ma venga pubblicato alla prima fatturazione utile successiva all'aggiornamento che sia di ciclo o di rettifica.

A nostro avviso la migliore soluzione sarebbe quella di indicare in bolletta solamente il consumo fatturato annuo sempre aggiornato, che fornisce al cliente un'informazione importante e coerente con quella relativa alla spesa annua sostenuta.

Tale informazione dovrebbe evidenziare anche se le letture sono 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.

In presenza di letture rilevate, ormai sempre più disponibili grazie alla diffusione degli smart meter, il consumo fatturato tenderà a coincidere con il rilevato.

Inoltre, il Documento prospetta che, per il settore del gas naturale, nel caso non fossero disponibili letture rilevate o autoletture funzionali alla determinazione del consumo annuo, si debba far riferimento al consumo annuo CAPdR determinato e aggiornato dal SII ai sensi dell'articolo 4 del TISG, si richiede per la fattispecie un chiarimento all'Autorità nel caso in cui dovesse arrivare nessun dato aggiornato dal SII.

In mancanza di autoletture/letture reali (ipotesi frequente nel settore del gas per la presenza di contatori senza obbligo di rilevazione della misura con dettaglio giornaliero), il consumo annuo fatturato sarebbe comunque un'informazione più utile del consumo annuo calcolato ai sensi dell'art. 4 del TISG (CAPdr).

S3. *Si condividono le valutazioni dell'Autorità in ordine alle soluzioni per il perseguimento dell'obiettivo della riscontrabilità per lo strumento informativo "bolletta sintetica"?* .

S4. *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?*

S5. *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?*

S6. *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.*

Edison ritiene, come già espresso in premessa, che la fase di confrontabilità dell'offerta debba avvenire a monte della fase contrattuale e attraverso l'utilizzo integrato dei diversi strumenti che l'Autorità ha già reso disponibili per supportare il cliente nella scelta dell'offerta che maggiormente si avvicina alle proprie abitudini.

L'inserimento in bolletta sintetica del Codice 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 originare 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

Il Codice offerta potrebbe nel tempo non garantire il riscontro dell'effettiva applicazione delle condizioni economiche sottoscritte in fase di negoziazione e potrebbe non essere riscontrato nel Portale offerte, in quanto i listini abbinati alle offerte non rimangono permanentemente nel Portale e non sarebbero quindi disponibili qualora, a distanza di mesi, il cliente decidesse di interrogare il sistema.

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 Portale offerte. Tale proposta risulta 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 con un conseguente aggravio dei costi di commercializzazione che si ripercuoterebbero inevitabilmente sui clienti finali. Riteniamo infatti necessario che tale implementazione non possa essere resa obbligatoria nei tempi prospettati in questo documento, anche considerando la mancanza di una proposta chiara e specifica per una corretta valutazione degli impatti.

In aggiunta, l'inserimento del QRcode potrebbe generare 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.

Si richiede maggiore chiarezza da parte dell'Autorità in merito alla Spesa annua sostenuta:

relativamente alla sua struttura, sembrerebbe ricomprendere solamente quanto dovuto per la fornitura di energia elettrica/gas naturale, escludendo altri importi come quelli relativi e.g. al bonus sociale, indennizzi o deposito cauzionale e riteniamo condivisibile;

in merito alle modalità implementative del dato nelle fatture multisito. In questa particolare fattispecie, si auspica che la spesa annua sia da intendere per la totalità e non per singolo punto.

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.

S7. *Si condivide l'orientamento di dare evidenza separata al CF del ML delle voci di spesa del trasporto e la gestione del contatore dalla spesa per gli oneri di sistema?*

S8. *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?*

S9. *Sono necessarie ulteriori revisioni all'attuale terminologia utilizzata per la voce di spesa?*

S10. *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, la revisione dei contenuti informativi della bolletta sintetica deve essere condotta tenendo ben salda la finalità principale del documento e non venendo meno alla sua semplicità.

L'introduzione della nuova macrocategoria "voci di spesa dei servizi di vendita offerti" con la suddivisione delle voci "Altre partite" e "Ricalcoli", crediamo non sia supportata da evidenti vantaggi informativi per i clienti ma anzi, riteniamo possa complicare la lettura del documento. Difatti, si propone di mantenere separate le voci relative alle "Altre partite" e "Ricalcoli" dalla voce relativa alla spesa per la materia energia/gas naturale. Si verificherebbe 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 causando, ancora una volta, confusione o portando il cliente a richiedere ulteriori delucidazioni al proprio venditore in misura maggiore rispetto a quanto

già avviene oggi. Inoltre, non si trascuri che qualora questi interventi fossero comunque disposti, comporterebbero un'importante modifica ai sistemi di fatturazione degli operatori.

S11. *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?*

S12. *Si condividono gli obiettivi dell'intervento? In particolare, si ritengono adeguate le proposte citate per conseguire tali obiettivi?*

Non si condivide l'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo effettivi all'interno del documento degli ED in quanto si ritiene appesantisca le informazioni già fornite, nonché potrebbero generare 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 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.

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.