

**Osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A. al Documento per la Consultazione 579/2021/R/com**

***“Modifiche alla Bolletta 2.0 - primo gruppo di interventi. Orientamenti finali”***

San Donato Milanese, 25 gennaio 2022

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A. (di seguito EGL) al Documento per la Consultazione 579/2022/R/com *“Modifiche alla Bolletta 2.0 - primo gruppo di interventi. Orientamenti finali”* (di seguito: DCO).

## **Osservazioni generali**

Come abbiamo avuto modo di ribadire già in precedenti occasioni sul tema, condividiamo e auspichiamo una modifica della strutturazione della bolletta sia sintetica che di dettaglio con la finalità di semplificare e rendere più chiaro possibile al cliente quanto ivi riportato. E comprendiamo e abbiamo apprezzato lo sforzo dell’Autorità di considerare diverse opzioni e di averne discusso anche avviando un Tavolo la scorsa estate. Tuttavia, l’approccio, il contenuto e le tempistiche che ravvisiamo del presente DCO trovano complessivamente un alto numero di criticità di ordine generale:

- 1) Sugli obiettivi: permane la visione della bolletta come strumento finalizzato alla confrontabilità delle offerte, che vede la nostra contrarietà. La Bolletta deve essere strumento che permetta al cliente di trovare riscontro chiaro di quanto dovuto sulla base del contratto sottoscritto, dei consumi effettuati/stimati e contabilizzati e dei servizi richiesti e offerti. Ogni ulteriore finalità può essere solo accessoria e se non entra in contraddizione con la prima. Dunque, ogni informazione aggiuntiva eventualmente prevista dalla regolazione può essere considerata se effettivamente utile al cliente, non riscontrabile in altro modo più efficiente (in primis per il cliente ma anche per la controparte commerciale), mantenendo chiarezza e pulizia complessiva del documento stesso, non generando eccessivi costi in una fase storica in cui la sensibilità sul fattore prezzo è alta per il contesto energetico nazionale, e non entrando in contraddizione con la libertà estrinseca in un rapporto commerciale di mercato libero.
- 2) Sul contenuto: la fatturazione deve essere coerente con il contratto sottoscritto e sulla base di tale principio viene organizzata nei sistemi degli operatori; le modifiche proposte nel DCO in molti casi vanno a stravolgere la struttura piuttosto che integrarla e migliorarla, ponendo in grave difficoltà i venditori. La fatturazione viene impostata sulla base delle regole vigenti al momento della creazione del prodotto venduto e ogni modifica successiva può essere più o meno complessa da attuare (modifica di diciture vs riorganizzazione dei contenuti) quando addirittura non fattibile qualora comporti una messa in discussione strutturale di quanto previsto in precedenza (vedi la scorporazione eventuale di una voce unica in diverse entità da inserire in sezioni diverse). Anche laddove le eventuali informazioni aggiuntive possano essere più facilmente inserite – manca a nostro parere l’attenzione a non sovraccaricare il cliente di troppe informazioni e si predilige la complessità alla semplificazione; sarebbe comunque auspicabile usare più elementi di tipo statico e/o con eventuali rimandi ad altre fonti da consultare per approfondimenti ritenuti utili per il cliente o da lui richiesti.
- 3) Sulle tempistiche e organicità delle modifiche: quelle proposte dal DCO non sono realizzabili perché modifiche sostanziali richiedono tempi più lunghi (almeno 12 mesi) per la loro

implementazione proprio in ragione di quanto descritto al punto precedente. Inoltre, per evitare continui cambiamenti incrementali che confondo i clienti e nonché permettere una razionalizzazione delle spese a carico dei venditori per realizzarli, è fondamentale che il quadro da qui a 12 mesi sia chiaro rispetto a tutte le altre eventuali modifiche previste dalla normativa europea, nazionale o regolatoria.

Posto quanto già detto in modo più approfondito sul codice offerta in risposta al DCO 567, e sul fatto che la bolletta non ha come finalità la confrontabilità tra offerte, l'inserimento di tale codice può essere fattibile anche in bolletta, ma avrebbe utilità unicamente per le offerte effettivamente presenti nel Portale Offerte (e in tal caso anche un Qr code può essere inserito, se ritenuto utile per il cliente); diversamente creerebbe solo un dato inutile e confuso per il cliente, a nostro parere.

Più utili per il cliente sono invece informazioni come il consumo annuo e, parzialmente, il concetto di spesa annua anche se la formulazione così come proposta nel DCO ha aspetti critici che evidenziamo negli spunti specifici di seguito.

## **Spunti per la consultazione**

### **Q1. Si condividono le definizioni proposte?**

Le definizioni proposte sono parzialmente condivise, con le considerazioni di seguito elencate con riferimento a consumo annuo, spesa annua sostenuta e codice offerta.

### **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?**

Condividiamo il criterio di determinazione del consumo annuo in presenza di letture effettive e la soluzione indicata per il settore elettrico rispetto ai criteri indicati. Viceversa, non condividiamo la soluzione proposta per il settore gas, al quale sarebbe a nostro parere auspicabile venissero applicati gli stessi criteri previsti per il caso elettrico in caso di assenza di letture effettive, poiché la miglior stima del venditore è un'informazione più aggiornata e utile rispetto al consumo annuo calcolato ai sensi dell'art. 4 del TISG (CApdr), in quanto la stima del venditore tiene conto di modifiche più recenti nel profilo di consumo e risulta anche coerente con i dati relativi alla spesa annua sostenuta.

### **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?**

Con riferimento al Codice Offerta, si ribadisce e rimanda alle critiche già espresse in risposta al DCO 567-2021, confermando che non condividiamo la visione della bolletta come strumento per la confrontabilità e sottolineiamo la necessità di non appesantire il documento di fatturazione con troppe informazioni non strettamente inerenti alla prima finalità del documento di fatturazione. Tuttavia, limitatamente alle nuove offerte caricate nel portale a partire dall'entrata in vigore del provvedimento, è fattibile l'inserimento del Codice offerta tra i dati forniti in bolletta, eventualmente anche tramite QR Code.

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?

Non riteniamo che l'introduzione dell'informazione della spesa sostenuta annua possa aumentare il contenuto informativo della bolletta sintetica anche se l'intervento proposto è implementabile. Non appare chiara l'utilità di un tale dato per il cliente considerato che si tratta di una somma di voci che il cliente potrebbe calcolare anche autonomamente ma che ben poco gli potrebbe dire rispetto a prospettive future di spesa, in quanto la somma di quanto pagato in passato solo parzialmente deriva dal contratto sottoscritto e parte delle voci dipendono da variazioni di oneri, tasse o componenti da parte del regolatore. Per essere confrontabile con la stima della spesa annua fornita in fase di sottoscrizione, il dato dovrebbe essere calcolato scorporando anche le imposte, ma anche in questo caso il dato discorderebbe sia perché derivante da consumi effettivi e non del cliente tipo, ma anche per effetto di variazioni regolatorie e di mercato occorse successivamente. Inoltre, il conteggio delle ultime n fatture difficilmente corrisponderà a 12 mesi esatti e per tale ragione, affiancarlo al dato del consumo annuo così come proposto, porterebbe alla falsa credenza da parte del cliente, che i due dati siano correlati. Per tale ragione, qualora la proposta venisse implementata, il dato sulla spesa annua dovrebbe essere accompagnato dall'informazione che non si tratta di "un anno" strettamente inteso.

A fronte di queste criticità, crediamo che sia prima necessario ridefinire la composizione delle voci in bolletta, ma in un'ottica di semplificazione diversa dal nel modello proposto nel presente DCO. Solo successivamente si potrà valutare quali importi ricomprendere nella spesa annua sostenuta, sempre che un dato sul passato abbia un'utilità per il cliente, rapportando la composizione di tale somma con quella fornita in fase pre-contrattuale e nel portale offerte. Diversamente si rischia di chiedere investimenti per estrarre e accorpare dati di fatturazione ai venditori senza che questo dato serva realmente.

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 un dato parziale, porterebbe a una maggiore confusione e difficoltà di utilizzo del dato da parte del cliente medio.

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?

In linea generale, il principio è condivisibile, ma non in senso vincolante. In caso di prezzo omnicomprendente la distinzione forzata tra le due voci risulterebbe artificiosa. È necessario mantenere nel mercato libero un grado di flessibilità nella possibilità di aggregare delle voci.

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?

Non condividiamo la formulazione proposta perché aumenta la complessità delle voci e stravolge la presente struttura lasciando con ogni probabilità il cliente in confusione rispetto a quanto si è faticosamente abituato a ricevere. Particolarmente critica inoltre da un punto di vista della implementazione per gli operatori sarebbe lo scorporo standardizzato in sottovoci e in sezioni diverse delle voci riferite a ricalcoli e altre partite (segnaliamo peraltro che dalla lettura del DCO permangono dubbi in merito a cosa inserire nelle singole voci di spesa). Pertanto, l'introduzione di tale macrocategoria sarebbe un intervento molto oneroso che a nostro parere con aiuterebbe il cliente nella comprensione del documento.

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)?

Non condividiamo: gli elementi di dettaglio, ancor più delle macro-voci della bolletta sintetica devono corrispondere a quanto previsto nel contratto liberamente sottoscritto dalle parti, fatto salvo le componenti passanti e previste per legge/regolazione. La chiarezza non passa dalla standardizzazione ma dalla semplicità e corrispondenza tra contratto e fattura.

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 condividiamo la proposta in quanto riteniamo appesantisca le informazioni già fornite, nonché potrebbero ingenerare confusione e reclusione del cliente finale, senza apportare benefici in termini di miglioramento della qualità dell'informazione fornita. 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.

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 sempre sembrano proporzionali ai costi di implementazione per i venditori e alcune proposte non appaiono adeguate a conseguire gli obiettivi.

Infine, evidenziamo che le tempistiche previste di 6-9 mesi non risultano in alcun modo sufficienti e soprattutto qualora si decidesse di proseguire nella ristrutturazione e riorganizzazione delle voci della bolletta, i tempi necessari sarebbero almeno 12 mesi.