

**ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 517/2023/R/COM**

**REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0  
PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRESIBILITÀ E UNIFORMITÀ**

**OSSERVAZIONI U.DI.CON. APS**

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), si pregia di intervenire formulando le presenti osservazioni, relative alla Consultazione in epigrafe.

\*\*\*

Con il presente documento per la consultazione l'Autorità delinea i primi orientamenti in merito alla riforma regolazione della bolletta 2.0, per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità.

Con riferimento a quanto sopra, si concorda, sulla necessità di migliorare la trasparenza e leggibilità delle fatture energetiche, al fine di mettere in condizione la più ampia possibilità dei clienti finali di compiere scelte contrattuali consapevoli, alla luce dell'imminente fine del regime di maggior tutela.

In particolare, si ritiene non più procrastinabile l'introduzione nella bolletta dell'indicazione del costo dell'energia al kWh e al Smc, al fine di consentire agli utenti la piena confrontabilità delle offerte proposte in un mercato dell'energia che a partire dal 2024 sarà, per la maggior parte degli utenti finali, completamente liberalizzato.

Tutto quanto premesso, saranno passati di seguito in rassegna i quesiti posti dall'Autorità, con le relative osservazioni della scrivente Associazione.



\*\*\*

**Quesito Autorità**

**Q1** *Si condivide l'orientamento a regime di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di predisporre una prima pagina ("Frontespizio unificato") con tutti e soli i contenuti indicati?*

**Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al punto in questione, la scrivente Associazione condivide l'orientamento dell'Autorità, ritenendo che i contenuti indicati nel "Frontespizio unificato" debbano essere il più possibile omogenei e applicabili a tutte le fatture emesse da tutti i venditori.

**Quesito Autorità**

**Q2** *Si ritengono adeguatamente identificate le informazioni da riportare nella pagina di Frontespizio unificato? Si ritiene in particolare che andrebbe aggiunto nel Frontespizio anche l'indicazione se il cliente è vulnerabile, anche se è servito sul mercato libero? Motivare le risposte.*

**Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al punto in questione, la scrivente Associazione ritiene che le informazioni da riportare nella pagina del "Frontespizio unificato" siano adeguate e ritiene altresì che nella medesima sezione debba anche essere indicato se il cliente finale sia vulnerabile; ciò per favorire una maggiore trasparenza nei confronti dell'utente e garantirgli ogni più ampia possibilità di scelta.

**Quesito Autorità**

**Q3** *Si ritiene che lo Spazio delle comunicazioni dell'Autorità ai clienti finali sia da comprendere integralmente nel Frontespizio o che ne vada fatta una sottoperimetrazione ai soli messaggi ad alta criticità e per un determinato periodo di validità?*

**Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al punto in questione, la scrivente Associazione ritiene che, relativamente allo spazio delle comunicazioni dell'Autorità ai clienti finali, sia opportuna una sottoperimetrazione ai soli messaggi ad alta criticità, o, in alternativa, che gli stessi siano trasmessi agli utenti con lettera separata. Ciò per non diminuire la leggibilità del documento.





### **Quesito Autorità**

**Q4** *Si ritiene corretto applicare il nuovo “Frontespizio unificato” alle bollette di tutti i clienti finali rientranti nell’ambito di applicazione della regolazione della Bolletta 2.0 oppure sarebbe opportuno distinguere tra clienti finali domestici e non domestici, prevedendo l’obbligatorietà del nuovo schema solo per tutti i clienti domestici? Si ritiene, inoltre, condivisibile l’orientamento di ricomprendere nella regolazione della Bolletta 2.0 anche i servizi di ultima istanza?*

### **Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al punto in questione, la scrivente Associazione ritiene corretto applicare il nuovo “Frontespizio unificato” alle bollette di tutti i clienti finali rientranti nell’ambito di applicazione della regolazione della Bolletta 2.0, ivi compresi quelli riforniti nei servizi di ultima istanza. Ciò per ragioni di omogeneità, che favorisce la trasparenza del mercato.

### **Quesito Autorità**

**Q5** *Si condivide l’orientamento di indicare gli importi fatturati nella pagina di Frontespizio secondo una logica di “scontrino dell’energia” ponendo in evidenza almeno la spesa netta per la fornitura, il bonus sociale per i clienti che ne hanno diritto, servizi aggiuntivi e altre partite se rilevanti, IVA e imposte, nonché il canone RAI laddove applicabile, superando la vigente classificazione degli importi fatturati in macro-voci di spesa?*

### **Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al punto in questione, la scrivente Associazione condivide l’orientamento dell’Autorità.

### **Quesito Autorità**

**Q6** *Alla luce degli obiettivi individuati, quale tra le tre opzioni illustrate si ritiene sia preferibile per l’esposizione degli importi fatturati? Motivare le risposte.*

### **Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al punto in questione, la scrivente Associazione ritiene preferibile il modello numero 2, in quanto idoneo a garantire il raggiungimento di tutti e tre gli obiettivi prefissati nel punto 2.1 del presente documento di consultazione, ovvero semplicità, comprensibilità e uniformità.



Inoltre il modello indicato ha la capacità di contribuire a far emergere dati fondamentali per la comparabilità delle offerte, ovvero il costo per unità energetica consumata.

In questa ottica, si suggerisce di anteporre le spese “variabili” (ovvero quelle relative al consumo), a quelle fisse.

In questo modo, a ben vedere, si ottiene un focus maggiore sulla materia energetica effettivamente consumata dall’utente, nonché sul relativo costo.

Ciò può richiamare l’attenzione dei consumatori sul risparmio e sull’efficienza energetica, e può aumentare la comparabilità delle offerte come anzi detto.

#### **Quesito Autorità**

**Q7** *Si ritiene opportuno prevedere nel Frontespizio anche l’aggiunta di un’apposita riga dello “scontrino”, che illustri la posizione del credito/debito del cliente finale (qualora diversa da zero)? Ad esempio, tale posizione potrebbe presentarsi per effetto dell’applicazione delle condizioni contrattuali delle offerte che prevedono la fatturazione dei consumi con acconti costanti, salvo il ricalcolo annuale degli importi precedentemente determinati, dal momento che per tali condizioni economiche non è possibile individuare la quota fissa e la quota variabile (salvo che nel ricalcolo annuale degli importi precedentemente determinati); oppure, ancora, una posizione di credito potrebbe insorgere nei casi di incapienza della bolletta rispetto al bonus sociale, o rispetto agli indennizzi per la qualità o altre partite analoghe.*

#### **Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al punto in questione, la scrivente Associazione ritiene opportuno prevedere nel Frontespizio anche l’aggiunta di un’apposita riga dello “scontrino”, che illustri la posizione del credito/debito del cliente finale. Infatti, dato il carattere prettamente contabile di tale informazione, si considera opportuno inserirla nel medesimo contesto delle altre voci economiche.

#### **Quesito Autorità**

**Q8** *Si ritiene siano stati identificati in modo corretto gli elementi minimi da riportare nella Sezione degli elementi essenziali? Motivare la risposta*

#### **Osservazioni U.Di.Con.**





Con riferimento al punto in questione, la scrivente Associazione ritiene che gli elementi minimi da riportare nella sezione degli elementi essenziali siano sufficienti a garantire un'adeguata informazione agli utenti finali.

Si suggerisce inoltre di valutare un'adeguata enfasi sulla presenza del Portale Offerte nonché una dicitura che ricordi al consumatore la possibilità di rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU in caso di dubbi o criticità.

**Quesito Autorità**

**Q9** *Si ritiene utile prevedere che gli elementi essenziali, pur nella libertà di layout, siano evidenziati secondo raggruppamenti o "box contenitori" come quelli indicati?*

**Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al punto in questione, si ritiene opportuno prevedere che gli elementi essenziali, pur nella libertà di layout, siano evidenziati secondo raggruppamenti o "box contenitori" come quelli indicati.

**Quesito Autorità**

**Q10** *Si ritiene opportuno che le comunicazioni a validità continuativa o periodiche siano prospettate in uno Spazio di comunicazione dell'Autorità specifico compreso negli Elementi essenziali e distinto da quello del Frontespizio?*

**Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al quesito in questione, si ritiene opportuno prevedere che le comunicazioni a validità continuativa o periodiche siano prospettate in uno Spazio di comunicazione dell'Autorità specifico, compreso negli Elementi essenziali e distinto da quello del Frontespizio.

**Quesito Autorità**

**Q11** *Quale delle opzioni presentate si ritiene più idonea, in tema di eventuale esposizione degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta? Motivare le risposte.*

Con riferimento al quesito in questione, si ritiene opportuno, qualora l'Autorità decidesse di dar seguito all'opzione n. 1 di cui al punto 8.9, prevedere che gli indicatori sintetici di prezzo siano inseriti nel "frontespizio unificato", contestualmente alle altre informazioni di natura economica.

*AU*

Trattasi di elementi che favoriscono l'accesso ad informazioni utili per la migliore gestione economica dell'utenza.

**Quesito Autorità**

**Q.12** *Ulteriori varianti da esplorare potrebbero essere quelle di esporre gli indicatori sintetici di prezzo nel Frontespizio: (i) solo per le offerte a prezzo variabile; e/o (ii) solo per i clienti non domestici. Motivare le risposte.*

**Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al presente quesito, si ritiene opportuno esporre gli indicatori sintetici di prezzo per tutti i clienti finali, allo stesso modo e senza distinzioni, al fine di garantire una maggiore uniformità dei diritti degli utenti ed evitare confusione in materia.

**Quesito Autorità**

**Q.13** *Si ritiene opportuno rivedere il perimetro degli indicatori sintetici, che attualmente è riferito alla sola materia energia, onde evitare disallineamenti tra quanto evidenziato nello "scontrino dell'energia" (in particolare, nel Modello 2) e quanto reso disponibile con gli strumenti sviluppati dall'Autorità a vantaggio del cliente finale per la trasparenza e la confrontabilità delle offerte come la Scheda sintetica e il Portale Offerte? Motivare la risposta.*

**Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al presente quesito, si rappresenta quanto segue. Si ritiene opportuno lasciare invariato il perimetro degli indicatori sintetici di prezzo, al fine di consentire al cliente finale di verificare eventuali condotte poco chiare dei venditori e di confrontare la corrispondenza dell'offerta sottoscritta alla tariffa applicata. In altri termini, con lo strumento in commento potrà evidenziarsi il peso di tutti i costi da addebitare, e ciò aiuta l'utente a capire quale sia il costo reale dell'energia a suo carico.

**Quesito Autorità**

**Q.14** *Si ritiene adeguato che i consumi di energia elettrica siano rappresentati per fasce in bolletta solo in presenza di corrispettivi differenziati per fasce orarie?*

**Osservazioni U.Di.Con.**





Con riferimento al presente quesito, non si ritiene adeguato che i consumi di energia elettrica siano rappresentati per fasce in bolletta solo in presenza di corrispettivi differenziati. Si considera, infatti, opportuno che al cliente finale sia sempre garantita la massima trasparenza relativamente alla quantità e al tipo di consumi posti in essere, soprattutto nel contesto attuale, caratterizzato da un forte dinamismo contrattuale, generato dalla fine del mercato tutelato. In particolare, si ritiene che, la specificazione dell'informazione relativa alle fasce all'interno delle quali vengono effettuati i consumi, possa aiutare gli utenti più accorti a scegliere un nuovo contratto più adatto alle loro abitudini energetiche.

**Quesito Autorità**

**Q.15** *Complessivamente, quale dovrebbe essere la tempistica di messa a regime delle innovazioni presentate in questo documento per la consultazione? Motivare le risposte*

**Osservazioni U.Di.Con.**

Con riferimento al presente quesito, si ritiene che la tempistica di messa a regime delle innovazioni presentate in questo documento per la consultazione debba essere il più stretta possibile, considerando l'imminente fine del mercato tutelato. Ciò allo scopo di mettere gli utenti, in tempi brevi, nella condizione di scegliere con maggiore consapevolezza il proprio fornitore in regime di mercato libero.

**Quesito Autorità**

**Q.16** *Si ritiene opportuna la soluzione a regime individuata per i soli clienti che accedono alla disciplina regolatoria di cui alla deliberazione 109/2021/R/eel? Motivare la risposta.*

**Quesito Autorità**

**Q.17** *Si condivide la tempistica proposta? Motivare la risposta*

**Osservazioni U.Di.Con.**

In relazione ai quesiti succitati, trattati congiuntamente alla luce della loro stretta attinenza, si rappresenta che questa Associazione ritiene cruciale, nell'attuale contingenza, la maggiore uniformità possibile sia in relazione alle modalità di rendicontazione dell'energia prodotta, sia in con riferimento alle relative tempistiche.

\*\*\*\*



La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi alla codesta Autorità, e rimane a disposizioni per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Roma, 07/12/2023

U.Di.Con. A.P.S.

Ufficio Legale

