



---

**Autorità di regolazione per energia reti e ambiente**

**Documento di consultazione 517/2023/R/com**

**Osservazioni di Energia Libera**

---



Il presente documento contiene le osservazioni di Energia Libera al documento di consultazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (**Autorità**) 517/2023/R/com, recante *Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità (DCO)* (11 dicembre 2023, prot. n. 143, inviato a [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)).

\* \* \*

### **Considerazioni generali**

Energia Libera esprime la propria netta contrarietà alle proposte contenute nel DCO, in quanto uniformare il contenuto della prima pagina della bolletta fa perdere ai venditori l'opportunità di differenziarsi e di valutare come meglio rappresentare le informazioni, anche sulla base delle esigenze raccolte dai propri clienti; tali proposte farebbero venir meno uno degli elementi di competizione e di distinzione tra i venditori senza peraltro soddisfare le reali esigenze dei consumatori in termini di comprensibilità delle bollette.

Anche per quanto attiene all'intenzione dell'Autorità di verificare nuovamente alcune opzioni per l'esposizione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo (riferiti all'offerta commerciale e alle condizioni economiche del periodo di fatturazione), come già avvenuto in occasione della risposta ai documenti per la consultazione 148/2021/R/com e 579/2021/R/com, si manifesta totale disaccordo. Gli indicatori sintetici di prezzo, infatti, oltre a creare entropia all'interno di un documento già di non immediata lettura per il cliente finale, potrebbero discostarsi dall'eventuale valore stimato dei valori espressi in fase precontrattuale, il tutto per cause non riconducibili all'operato o alla volontà degli operatori.

Per quanto riguarda la rappresentazione degli importi, si segnala che l'assenza nella bolletta sintetica dell'informazione sulla destinazione degli importi pagati preclude ai clienti di comprendere facilmente quali servizi stanno pagando e al venditore di far comprendere al cliente che la competizione può avvenire solo sulla parte di materia energia/gas. Tale informazione, pur presente nelle bollette di dettaglio, è infatti meno immediata, in quanto scomposta nelle diverse sub-componenti; peraltro, non tutti i clienti richiedono la bolletta di dettaglio. Non si concorda quindi sulle rappresentazioni della spesa proposte.

Inoltre, si segnala come molto critico l'aspetto dei costi e dei tempi di implementazione, poiché le modifiche proposte nella consultazione di fatto renderebbero necessario rivedere completamente il *layout* della bolletta sintetica, con costi molto elevati e lunghi tempi di implementazione, come dettagliato in risposta al Q.15. Pertanto, anche considerato che negli ultimi anni la bolletta è stata oggetto di numerosi interventi di modifica, con conseguenti costi in capo agli operatori, anche al fine di preservare gli investimenti già effettuati, si propone in alternativa di individuare quali tra gli elementi minimi previsti dalla attuale bolletta sintetica debbano essere obbligatoriamente rappresentati nella prima pagina della bolletta, mantenendo la libertà per i venditori di definirne l'ordine e la rappresentazione grafica. Con riferimento al prospetto degli importi si propone di adottare il modello 1 ma con l'indicazione distinta tra oneri afferenti alla vendita e oneri afferenti i costi di rete e oneri generali di sistema in modo da non

perdere questa informazione utile a dare consapevolezza al cliente degli importi pagati per ogni diverso servizio della filiera. Questa alternativa, che non prevede la riorganizzazione completa dei contenuti della bolletta sintetica, sarebbe molto onerosa e la tempistica di implementazione sarebbe pari a circa 9 mesi dalla emanazione della delibera.

Se in ogni caso l'Autorità intenderà proseguire nel processo di riforma della Bolletta 2.0, si ritiene imprescindibile l'organizzazione di tavoli operativi di lavoro per la finalizzazione della soluzione definitiva, che coinvolgano non solo le associazioni dei consumatori, ma anche quelle dei venditori, che d'altra parte rappresentano i soggetti *in primis* interessati da queste disposizioni. In occasione di questi tavoli, Energia Libera si impegna fin d'ora a portare la propria esperienza di rapporto diretto con i clienti finali.

Si specifica infine che le regole proposte dall'Autorità non possano essere imposte anche in relazione a strumenti quali *app* o similari, che rappresentano strumenti informativi ulteriori – e non sostitutivi – ai documenti regolatori correlati alle fatture elettroniche trasmesse a tutti i clienti in formato cartaceo o *file .pdf* digitale.

### **Risposte agli spunti di consultazione**

*Q.1 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?*

I venditori sono i soggetti che *in primis* sono interessati alla comprensibilità e alla trasparenza delle proprie bollette, al fine di limitare le richieste di informazioni e i reclami dei propri clienti o gli *switch-out* per insoddisfazione con riferimento al servizio di fatturazione. D'altra parte, in un contesto di libero mercato la bolletta rappresenta un elemento distintivo di competitività del venditore, che di conseguenza è naturalmente interessato al continuo miglioramento del proprio strumento di fatturazione sulla base dei *feedback* dei propri clienti, raccolti tramite i servizi di *customer care* e indagini di *customer satisfaction* spesso condotte *ad hoc*. In questo contesto, l'Autorità dovrebbe limitarsi, a tutela dei clienti finali, a definire gli elementi minimi obbligatori da esporre nella fatturazione di un servizio complesso come quello della fornitura delle *commodity energetiche*, lasciando tuttavia agli operatori il confezionamento dei documenti di fatturazione per tutti gli altri aspetti (informazioni accessorie e scelte di struttura del documento e di *layout*), sulla base dell'esperienza maturata dal rapporto diretto con i propri clienti finali. Peraltro, le esigenze dei clienti finali possano essere molto eterogenee anche tra clienti della stessa tipologia e difficilmente possano essere soddisfatte con un unico schema predefinito. Per tutte queste ragioni, non si condivide l'orientamento di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di predisporre una prima pagina con tutti e soli i contenuti indicati dalla regolazione.

*Q.2 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.*

Se l'Autorità intendesse prevedere l'obbligo di predisposizione di un frontespizio unificato, le informazioni minime individuate nel DCO sarebbero corrette. Si ritiene tuttavia da tralasciare l'informazione sulla vulnerabilità in caso di fornitura sul mercato libero, in quanto gli utenti vulnerabili sono già stati ampiamente informati con gli obblighi di comunicazione già previsti. Si fa inoltre presente come gli esempi di frontespizio illustrati nel DCO, in particolare con riferimento alla rappresentazione degli importi, facciano riferimento a casi di fatturazione tutto sommato semplici, riferiti a fatture mensili monorarie o per fasce. Nella pratica, tuttavia, non è marginale la gestione di fatture bimestrali o trimestrali e/o multi-sito, oltre che di fatture *dual-fuel*, nelle quali l'applicazione dei modelli a *scontrino dell'energia* porterebbe a una moltiplicazione delle righe (o dei riquadri, nei casi di fatture *dual-fuel*) da esporre, rendendo le informazioni poco comprensibili.

*Q.3 Si ritiene che lo Spazio delle comunicazioni dell'Autorità ai clienti finali sia da ricomprendere integralmente nel Frontespizio o che ne vada fatta una sottoperimetrazione ai soli messaggi ad alta criticità e per un determinato periodo di validità?*

Si ritiene che lo Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità debba essere gestito come spazio unico per non generare confusione al cliente, che troverebbe lo stesso box in due punti differenti. Immaginando di dover riportare tutte le informazioni del frontespizio unificato in un'unica pagina, si ritiene che non ci sia spazio per riportare nel frontespizio alcun messaggio dell'Autorità.

*Q.4 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?*

Si fa presente che la distinzione di perimetro di applicazione suggerita nel DCO, portando alla modifica della bolletta solo per un gruppo di utenti, risulta essere più una complessità che un'agevolazione per i venditori. Pertanto, si ritiene opportuno imporre l'obbligo di adeguamento per i soli clienti domestici serviti sul mercato libero o in regime di tutela di prezzo, lasciando agli operatori la facoltà di adeguamento per i clienti non domestici serviti sul mercato libero che rientrano nell'attuale perimetro della disciplina di Bolletta 2.0 e per i clienti serviti nell'ambito di ultima istanza (incluso il servizio a tutele gradualali per i clienti domestici non vulnerabili).

*Q.5 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?*

*Q.6 Alla luce degli obiettivi individuati, quale tra le tre opzioni illustrate si ritiene sia preferibile per l'esposizione degli importi fatturati? Motivare le risposte.*

Come anticipato nelle Considerazioni generali, si esprimono forti preoccupazioni in merito al superamento dell'attuale modalità di esposizione degli importi economici. In particolare, con l'impostazione prospettata il cliente non avrebbe più contezza delle voci di costo spettanti al venditore a remunerazione dell'attività di fornitura della *commodity* rispetto a quelle passanti di *filiera*, che nemmeno un anno fa (con la delibera 209/22/R/com, in vigore dal 1° gennaio 2023) l'Autorità sul mercato libero ha imposto ulteriormente di incorporare tra *oneri di sistema e trasporto e la gestione del contatore* proprio per incrementare ulteriormente la trasparenza di tali voci, invocando le priorità esposte nel PNRR (di cui alla missione M7, obiettivo C2-7), relativamente alle riforme in materia di concorrenza. Qualora l'Autorità intendesse comunque stravolgere l'attuale schema, a nostro avviso a discapito dei principi minimi di chiarezza e completezza di informazione, tra le opzioni regolatorie proposte si potrebbe valutare la percorribilità del Modello 1, che dovrebbe però essere integrato almeno dall'inserimento di un *di cui* alla voce di spesa per la fornitura dell'energia rappresentata dall'attuale sub-voce *spesa per la materia energia/gas naturale*.

Il modello 2 risulta inaccettabile perché suddividendo l'intera spesa tra quota fissa/potenza e quota variabile non sarebbe in grado di rappresentare le complessità dell'intera filiera energetica di cui la bolletta dovrebbe farsi traduttrice.

Il modello 3, rappresentando un dettaglio estremo del modello 2, a nostro avviso non dovrebbe neppure essere preso in considerazione tra le informazioni minime da inserire in prima pagina.

Si evidenzia, inoltre, che il divieto di riportare la stessa informazione più volte nell'ambito della stessa bolletta possa essere controproducente, dal momento che il venditore, a fronte dell'obbligo di rappresentare determinate informazioni con una certa modalità, potrebbe ben ritenere di rappresentare la stessa informazione con modalità grafiche o logiche diverse per venire incontro alle reali esigenze espresse dalla propria *customer base*. Infine, si ritiene che la rappresentazione in formato tabellare non sia sufficientemente comprensibile per la maggior parte dei clienti finali, che dimostrano di preferire rappresentazioni in formato grafico, che il venditore dovrebbe quindi potere affiancare alla tabella obbligatoria.

*Q.7 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.*

Nell'ambito dei modelli ipotizzati, si ritiene essenziale prevedere la possibilità di introdurre una riga aggiuntiva, che potrà assumere segno positivo o negativo, finalizzata a ricondurre l'importo della bolletta alla rata predefinita e sottoscritta dal cliente. Diversamente, la corretta fatturazione di offerte *flat*, ossia a rata costante, non sarebbe possibile.

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

Si condivide.

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

No, non si ritiene utile introdurre ulteriori vincoli di raggruppamento delle informazioni, riducendo ulteriormente le scelte dei venditori in tema di predisposizione delle proprie bollette.

*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?*

Si ritiene che tutte le comunicazioni dell'Autorità debbano essere ricomprese in un unico spazio all'interno degli Elementi Essenziali e non divise in modo da creare ordine e non esuberano di riquadri o sezioni. Inoltre, riteniamo sia la soluzione più agevole a livello implementativo sia per i venditori che per l'Autorità che dovrebbe fare una distinzione tra comunicazioni nel Registro.

*Q.11 Quale delle opzioni presentate si ritiene più idonea, in tema di eventuale esposizione degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta? Motivare le risposte*

Tra le due opzioni rappresentate dal DCO, quella più idonea ai fini di garantire una maggiore semplicità della bolletta, risulta essere l'opzione zero, la quale prevede il mantenimento della situazione attuale e, pertanto, il non inserimento degli indicatori sintetici di prezzo all'interno della bolletta. L'introduzione di tali indicatori, infatti, oltre a generare una entropia ai clienti finali meno informati e/o attivi sul mercato, potrebbero risultare addirittura fuorvianti per il cliente finale più informato nella fase di verifica della bolletta voce per voce appurando la corretta applicazione del singolo corrispettivo unitario. Si ritiene quindi che il costo che dovrà essere supportato dai venditori per implementare questa integrazione all'interno della bolletta, non sia commisurato ai benefici che i clienti potranno ottenere dalla presa visione di questi indicatori.



*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.*

Le considerazioni espresse nella risposta al Q.11 valgono anche qualora si ipotizzasse di esporre gli indicatori sintetici di prezzo esclusivamente nel frontespizio unificato per le sole offerte a prezzo variabile e/o solo per i clienti non domestici, dal momento che l'inserimento di tali indicatori all'interno della bolletta non farebbe altro che aggravare in maniera eccessiva un documento già di non immediata lettura per il cliente finale.

*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.*

Essendo favorevoli - come specificato nella risposta al Q.11 - all'adozione dell'opzione zero, non si intende esprimere un posizionamento relativamente ad un eventuale perimetro degli indicatori sintetici, dal momento che questi, a nostro avviso, non dovrebbero figurare all'interno della bolletta.

*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?*

Non si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere, con riferimento al settore dell'energia elettrica, che nella bolletta sintetica l'informazione relativa alla suddivisione dei consumi per fasce sia presente esclusivamente per coloro che hanno un contratto di fornitura caratterizzato da condizioni economiche differenziate per fasce di consumo. Si ritiene, dunque, che debbano disporre di tali informazioni anche i clienti con contratto a prezzo monorario. Infatti, per un cliente che sceglie di sottoscrivere offerte di tipo monorario, eliminare l'informazione dei consumi per fascia dalla bolletta significherebbe privarlo delle informazioni utili per comprendere il proprio profilo di consumo e per valutare un eventuale passaggio consapevole ad un'offerta per fasce. Inoltre, si segnala che tale orientamento potrebbe risultare una regressione rispetto a quanto sempre sostenuto in tema di responsabilizzazione dei clienti sui propri consumi, risparmio energetico e sovraccarico del sistema.

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

Fermo restando quanto già evidenziato nelle Considerazioni generali circa l'opportunità di procedere con la riforma, si ritiene che l'implementazione delle innovazioni debba garantire:

- tempi certi tra la pubblicazione dell'ultimo provvedimento di approvazione e le tempistiche di implementazione a sistema delle specifiche tecniche necessarie. In questo senso si immaginano tempi non inferiori ai 12 mesi;
- tempi coerenti con l'evoluzione del contesto normativo e di mercato. A tal riguardo si ritiene opportuno precisare che, seppure non si ravveda nella bolletta uno strumento di analisi comparativa e confronto tra operatori e offerte, tuttavia si ritiene che intervenire a modificare radicalmente il *layout* nonché alcuni dei contenuti delle bollette all'approssimarsi della fine del mercato di maggior tutela possa disorientare il consumatore più che agevolarlo. In tal senso, le innovazioni proposte dovrebbero entrare in vigore non prima che il processo di passaggio al mercato libero per i clienti finali domestici non vulnerabili di energia si sia compiuto.

In ogni caso, si ritiene che ogni eventuale intervento non possa essere messo a regime prima di 12 mesi, tempistica questa che dovrà essere rivista in ragione di eventuali slittamenti della cessazione delle tutele di prezzo.

*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.*

Si concorda.

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

La tempistica proposta non è traguardabile e si propone, in alternativa, una tempistica di sei mesi dalla data di emanazione della delibera.



Alessandro Bianco - Segretario generale