

Prot. 2149/2023/AR/E dell'11/12/2023

OSSERVAZIONI AL DCO 517/2023/R/COM

REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRENSIBILITÀ E UNIFORMITÀ

Osservazioni generali

La regolazione della Bolletta 2.0 costituisce un punto di riferimento consolidato sia per i clienti finali, i quali hanno progressivamente acquisito familiarità con i format e le informazioni vigenti, sia per le imprese di vendita, che ne apprezzano i benefici nelle interazioni con il cliente. Il quadro regolatorio attuale rappresenta infatti un patrimonio comune tra venditori e clienti ed è anche il risultato di una serie di miglioramenti già realizzati per promuovere la semplicità, comprensibilità ed uniformità dei documenti di contabilizzazione dei consumi.

A fronte di ciò, le proposte della consultazione in oggetto, sebbene orientate ad offrire ulteriori innovazioni in nome dei menzionati obiettivi, prospettano interventi particolarmente invasivi sul layout attualmente disponibile che richiederebbero timing e risorse rilevanti, a fronte di benefici non facilmente ravvisabili. Al contrario, la portata di cambiamento che si configurerebbe, soprattutto per effetto dell'introduzione del Frontespizio unificato, rischierebbe di determinare un disorientamento dei clienti, peraltro nella delicata fase di rimozione delle tariffe tutelate che culminerà nel 2024 e che indurrebbe per tali ragioni a ritenere più opportuno privilegiare delle logiche di continuità rispetto all'attuale regolazione.

Per quanto sopra argomentato non si condividono le proposte della consultazione in oggetto e si ritiene necessario rinviare qualsiasi ipotesi di intervento in materia, ad un momento almeno successivo alla rimozione delle tariffe tutelate per i clienti domestici dei due settori. Le osservazioni specifiche riportate nel presente documento, quindi, fanno salvo questo orientamento generale, pur cogliendo l'opportunità di esprimere qualche spunto sulle singole proposte.

Per quanto concerne l'ipotesi di implementare gli indicatori sintetici di prezzo in bolletta, non si riscontrano particolari mutamenti di scenario rispetto alle precedenti consultazioni in materia, pertanto si conferma l'orientamento di contrarietà già espresso in risposta al DCO 579/2021/R/com, per il fatto che l'eventuale introduzione, nella bolletta sintetica, degli indicatori sintetici di prezzo "effettivi", valorizzati per ciascun periodo di fatturazione, non costituirebbe un elemento particolarmente migliorativo. La valorizzazione effettiva, calcolata in base ai livelli assunti dagli indicatori in ogni periodo dell'anno, potrebbe invece risultare fuorviante, in quanto i menzionati indicatori sono espressi in fase pre-contrattuale, al momento della presentazione dell'offerta, nell'ambito della Scheda Sintetica e del Portale Offerte, assumendo quindi in tale contesto un valore stimato che potrebbe discostarsi anche molto dall'eventuale valore effettivo, per cause

non riconducibili all'operato o alla volontà degli operatori. Il rilevante elemento di aleatorietà che caratterizzerebbe il calcolo effettivo di tali indicatori, rischierebbe di alimentare un senso di incertezza del cliente, il quale potrebbe essere indotto a scelte non propriamente consapevoli sul mercato, con effetti ancor più deleteri se si tiene conto della prossima fase di rimozione delle tariffe di tutela. Gli indicatori sintetici, quindi, qualora inseriti con il loro valore effettivo in bolletta, perderebbero la loro originaria connotazione di strumenti finalizzati alla confrontabilità orientativa tra le varie offerte commerciali in fase pre-contrattuale, senza fornire un valido miglioramento sotto il profilo della semplicità espositiva delle informazioni riportate in bolletta.

Si riportano di seguito le osservazioni ai singoli quesiti della consultazione.

Osservazioni specifiche

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?

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.

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?

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?

R1. Come espresso nelle considerazioni introduttive, l'introduzione di un Frontespizio unificato come quello illustrato dalla consultazione comporterebbe una revisione particolarmente invasiva dell'attuale struttura

della bolletta, tramite implementazioni particolarmente lunghe e complesse, a fronte di risultati poco apprezzabili, rispetto alla situazione attuale, in termini di semplicità, comprensibilità ed uniformità verso i clienti finali, fino al punto di ingenerare un potenziale disorientamento dei clienti stessi. Si invita pertanto a rinviare le valutazioni di tale ipotesi a momenti futuri, almeno successivi rispetto alla concretizzazione della rimozione delle tariffe tutelate.

R2. Non si ritiene utile inserire tale informazione, in quanto la normativa già prevede che i clienti abbiano a disposizione degli strumenti per poter essere informati circa la possibilità di identificarsi come vulnerabili.

R3. Si ritiene necessaria una sottoperimetrazione ai soli messaggi ad alta criticità e per un determinato periodo di validità.

R4. Si ritiene necessario in ogni caso prevedere la facoltà di scelta del venditore di poter applicare il Frontespizio a tutte le tipologie di clienti oggetto di applicazione della Bolletta 2.0, senza quindi paventare la necessità di un doppio layout, cosa che comporterebbe altrimenti un ulteriore ed inutile aggravio gestionale.

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.

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.

R5. Il superamento della vigente classificazione degli importi fatturati in macro-voci di spesa basandosi sulla logica di “scontrino dell’energia” potrebbe non necessariamente apportare miglioramenti ai livelli di comprensibilità da parte del cliente e rappresenterebbe in ogni caso un appesantimento nell’articolazione delle informazioni offerte.

R6. Come espresso anche in premessa, la scrivente predilige il mantenimento della regolazione vigente. In ogni caso, si ritiene che il modello 1 sia poco efficace in termini di comprensibilità, mentre i modelli 2 e 3 si reputano eccessivamente complessi.

R7. Si riterrebbe opportuno prevedere una libertà di scelta in capo al venditore, rispetto all’eventualità di prevedere nel Frontespizio anche un’apposita riga dello “scontrino”, che illustri la posizione del credito/debito del cliente finale.

Q.8 Si ritiene siano stati identificati in modo corretto gli elementi minimi da riportare nella Sezione degli elementi essenziali? Motivare la risposta

Q.9 Si ritiene utile prevedere che gli elementi essenziali, pur nella libertà di layout, siano evidenziati secondo raggruppamenti o “box contenitori” come quelli indicati?

Q.10 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?

R8. Come argomentato in premessa, per le stesse motivazioni espresse in risposta al DCO 579/2021/R/com ed anche tenuto conto della delicatezza che contraddistingue la fase di rimozione delle tariffe di tutela, si conferma la non condivisione dell’ipotesi di prevedere la rappresentazione, tra gli elementi essenziali, degli indicatori sintetici di prezzo.

R9. Sarebbe più funzionale prevedere una classificazione secondo raggruppamenti o “box contenitori”.

R10. Si concorda.

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

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.

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.

R11-R12-Q13 Si rinvia alla risposta relativa allo spunto Q.8 ed alle considerazioni introduttive circa gli indicatori sintetici di prezzo.

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?

R14. L’ipotesi 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, pare presupporre, al contrario, l’eliminazione, dalla bolletta di molti clienti che non hanno un contratto di fornitura con condizioni economiche differenziate per fasce, delle informazioni relative al consumo per ogni fascia considerata.

Si segnala, in proposito, che tali dati, a prescindere dal contingente assetto dei corrispettivi contrattualmente previsti, rappresentano invece un elemento rilevante e imprescindibile ai fini del corretto controllo e della necessaria consapevolezza, da parte del cliente, della ripartizione dei propri consumi. Se questa è l’intenzione che viene prospettata, si esprime il dissenso della scrivente.

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

R15. Facendo salve le perplessità manifestate nei confronti delle proposte, si ritiene che il 2024, essendo caratterizzato dalla fase operativa di rimozione delle tariffe di tutela dei clienti domestici, debba essere dedicato solamente alla valutazione di possibili interventi da apportare alla regolazione vigente della Bolletta 2.0, attraverso gli appositi gruppi di lavoro già attivi in materia.

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.

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

R16-R17. La soluzione illustrata con riferimento ai clienti che accedono alla disciplina prevista dalla delibera 109/2021/R/eel, sebbene il numero di clienti non assuma ancora valori molto elevati, richiederà comunque un'attività di fine tuning tra i vari soggetti coinvolti, mentre l'implementazione di un riquadro apposito da prevedere all'interno della bolletta sintetica, necessiterà comunque di determinati tempi minimi di implementazione tra la pubblicazione della delibera e la relativa decorrenza, oltre ad una valutazione preventiva sotto il profilo della fattibilità tecnica. Non essendo disponibili tutti i necessari dettagli applicativi della proposta, non si ritiene al momento possibile valutarla nel suo complesso, mentre l'ipotesi di decorrenza dall'1 gennaio 2024 risulta in ogni caso essere non compatibile con quanto sopra argomentato.



www.utilitalia.it

UTILITALIA | Piazza Cola di Rienzo 80 | 00193 Roma



www.utilitalia.it

UTILITALIA | Piazza Cola di Rienzo 80 | 00193 Roma