



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Spett. le
Autorità di Regolazione per Energia Reti e
Ambiente

Direzione mercati energia

Genova, 11 dicembre 2023

Prot. **IR004945-2023-P**

Oggetto: Risposta Iren al DCO n. 517/2023/R/com

**Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e
uniformità**

Spett.le Autorità,

si trasmettono in allegato le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti,

Direttore Affari Regolatori



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Considerazioni di carattere generale

Rispetto agli obiettivi generali oggetto della presente consultazione il Gruppo Iren ha sempre sostenuto l'importanza di massimizzare la chiarezza nei contenuti riportati nelle bollette. Tali documenti, ancorché intrinsecamente complessi, rappresentano uno dei principali canali con i clienti finali; in tal senso la possibilità di garantire una comunicazione trasparente e ben strutturata in merito alla rendicontazione dei consumi risulta essere condizione essenziale per il positivo proseguo del rapporto contrattuale.

Tenuto conto di quanto sopra e in considerazione del delicato periodo storico che i mercati *retail* stanno attraversando, si ritiene doveroso manifestare qualche perplessità circa l'ipotesi di rivedere radicalmente l'impostazione della bolletta 2.0. Questa considerazione origina dal fatto che la struttura di tale documento è già stata oggetto in tempi recenti di importanti modifiche ormai pienamente assimilate dai clienti finali. È dunque lecito attendersi che l'introduzione/modifica di nuovi elementi contribuisca a generare confusione (specialmente in un momento in cui una parte significativa dei clienti domestici dovrà affrontare il passaggio obbligato al mercato libero) finendo per aumentare le difficoltà interpretative durante questa fase di transizione.

Dovendo pertanto conciliare questi rischi con le logiche di revisione regolatoria proposte, in particolare lo schema relativo al frontespizio unificato, si è attentamente riflettuto attorno alle proposte illustrate: in particolare, partendo dall'analisi dei 3 modelli di "scontrino dell'energia" ne è stato elaborato un quarto (che in sostanza rivede e approfondisce gli elementi del n°1) che a parere della Scrivente sembra ben soddisfare tutte



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

le esigenze del caso. Analoghe riflessioni sono state fatte anche per gli indicatori sintetici di prezzo: si intende suggerire l'implementazione di due indicatori specifici afferenti alla spesa per la materia energia, rispettivamente suddivisi in una parte fissa e in una variabile, e riferiti all'ultimo mese oggetto di fatturazione. Una rappresentazione di questo tipo, unita alle informazioni reperibili all'interno del quadro di dettaglio, dovrebbe essere più che sufficiente per consentire la piena capacitazione dei clienti finali rispetto agli impatti economici derivanti dall'offerta sottoscritta.

In ultimo, relativamente alle considerazioni espresse circa il posizionamento delle comunicazioni dell'Autorità, per le quali certamente se ne riconoscono priorità e importanza di contenuto, si ritiene preferibile continuare a prevedere un'unica sezione specifica localizzata al di fuori della prima pagina della bolletta; la ratio di tale posizione origina dalla necessità di salvaguardare il carattere di sinteticità nonché il *focus* sulle caratteristiche essenziali legate alla spesa sostenuta nonché le informazioni inerenti la fornitura e i canali di contatto per il pronto intervento, elementi questi che dovrebbero costituire l'oggetto principale del frontespizio unificato.

Venendo ora agli spunti di dettaglio riportiamo qui di seguito le nostre osservazioni.

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?

Come ribadito in premessa il Gruppo Iren concorda sulla necessità di ottimizzare la chiarezza delle informazioni esposte all'interno dei documenti di fatturazione; sotto questo aspetto potrebbe dunque essere accettata la proposta di concentrare una serie di dettagli riassuntivi all'interno del c.d. frontespizio. Va tuttavia rilevato che l'ipotesi di accorpare le differenti voci di spesa in relazione al parametro di fatturazione utilizzato (fisso o a consumo) pare seguire una logica opposta rispetto alle modalità di rappresentazione fino a ora utilizzate. Si rimanda alle successive riposte per una trattazione più puntuale del tema.

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?

La Scrivente condivide, in linea generale, quanto proposto. Rispetto alla gestione delle comunicazioni dell'Autorità si ritiene che esse dovrebbero trovar posto in una sezione esterna al frontespizio; ciò nell'ottica di preservare il carattere sintetico e la comprensibilità di questa prima pagina.

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?

Dal punto di vista operativo risulterebbe preferibile che le eventuali modifiche regolatorie vengano applicate alla generalità dei clienti interessati dalla disciplina della bolletta 2.0 in modo tale da evitare agli operatori di dover adottare *format* differenti.

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.

Si comprendono le finalità di base legate alla proposta di introdurre una nuova forma di rappresentazione della spesa basata sul rapporto di tipo costi/quantità; tuttavia, come già evidenziato nei paragrafi precedenti, è opinione della Scrivente che un cambio così radicale determinato dall’accorpamento delle diverse voci di costo rischi di confondere il cliente medio, oramai da tempo abituato alle modalità di rendicontazione utilizzate nella bolletta sintetica. A beneficio del confronto segnaliamo che un analogo effetto di “spaesamento” venne riscontrato immediatamente a valle della delibera 242/2021/R/com laddove era stata

prevista la soppressione del dato relativo al rapporto €/KWh della materia prima energia (mancanza lamentata proprio in quanto esso rappresentava un chiaro e immediato elemento di confrontabilità).

Rispetto invece ai modelli proposti in consultazione la Scrivente ritiene che i modelli 3 e 2 appaiono potenzialmente complessi in virtù dell'eccessiva mole di dati che verrebbero esposti (soprattutto nel caso del modello 3), inoltre una rappresentazione dei costi con dettaglio mese per mese rischierebbe di divenire ancor più complessa in tutti quei casi in cui sia prevista la fatturazione bimestrale, o laddove dovessero rendersi necessari dei conguagli su periodi più ampi. Ma c'è dell'altro: a ulteriore complicazione di ciò contribuirebbero anche la presenza di prezzi variabili, di offerte combinate o soggette a *repricing* a cavallo del ciclo di fatturazione nonché difformità sui totali esposti derivanti dagli arrotondamenti. Maggiormente comprensibile, ancorché di contenuto informativo limitato, appare la struttura proposta nel modello 1. In ottica migliorativa rispetto a quanto delineato si propone di

rivedere tale modello
seguente logica:

Nome offerta e tipologia (fisso/variabile)	
Periodo consumi (date)	
Voci di sepsa	Importi
Corrispettivi fissi di vendita (periodo)	€
Corrispettivi variabili di vendita (KWh)	€
Corrispettivi potenza di vendita (KW)	€
Servizi di rete (distribuzione + ogds)	€
Bonus sociale	€
Altre voci (diritti fissi/indennizzi/sconti)	€
Ricalcoli	€
Accise e IVA	€
Totale Imponibile	=
Interessi mora fuori campo IVA	€
Totale bolletta	=
Canone RAI (eventuale)	€
Rata servizi aggiuntivi (eventuale)	€
Totale da pagare	=
Totale consumo fatturato	KWh/Smc

secondo la

La separazione della quota relativa alla materia energia (da scomporsi, eventualmente, in quota fissa-consumo-potenza) rispetto alla voce "Servizi di rete" avrebbe il beneficio di rendere evidente al cliente finale l'impatto sulla spesa complessiva derivante dall'offerta sottoscritta. Tutte le voci attinenti alla commodity (comprese iva, accise e ricalcoli) verrebbero raggruppati sotto un unico totale, lasciando da parte ulteriori eventuali voci relative al canone RAI o ad altri servizi fatturati contestualmente. In questo scenario già attraverso la consultazione delle sole prime tre righe potrebbe rendersi possibile il confronto con altre offerte.

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 incapacienza della bolletta rispetto al bonus sociale, o rispetto agli indennizzi per la qualità o altre partite analoghe.

Si richiede un approfondimento specifico circa le finalità oggetto nel quesito, in particolar modo per tutto ciò che concerne il riferimento alle "offerte che prevedono la fatturazione di consumi con acconti costanti". Non appare chiaro se la finalità sia quella di una mera esposizione della posizione credito/debito del cliente finale (verosimilmente da aggiornare a ogni ciclo di fatturazione) oppure se si intenda introdurre altri elementi.

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

Si concorda rispetto agli obblighi di esposizione relativi agli elementi minimi.

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?

Non si hanno particolari osservazioni su questo specifico punto.

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?

Come già evidenziato in risposta agli spunti di consultazione Q2e Q3 la Scrivente riterrebbe preferibile riportare la totalità delle comunicazioni ARERA in un'unica sezione non ricompresa all'interno del frontespizio al fine di rendere quanto più sintetica possibile questa sezione.

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

Preliminarmente alle osservazioni di merito la scrivente Società intende esprimere un parere differente rispetto su quanto riportato nel paragrafo 8.4 circa gli elementi di dettaglio: contrariamente a quanto affermato si ritiene che questa sezione, attraverso la dettagliata suddivisione di ciascuna componente, fornisca al cliente finale il metodo più esaustivo per

effettuare un confronto accurato tra le diverse offerte presenti sul mercato. La chiara disamina di ogni elemento non solo consente di promuovere la trasparenza ma agevola il consumatore nel comprendere appieno la struttura dei costi, facilitando così la sua valutazione sulle diverse opzioni disponibili.

Venendo al tema degli indicatori sintetici di prezzo, in un'ottica di maggior coerenza con le modalità di rappresentazione delle voci di costo finora adottate, si ritiene che un'efficace soluzione potrebbe essere rappresentata attraverso due indicatori relativi alla spesa per la materia energia suddivisi in una quota costi fissi (€/mese) e in una quota costi a consumo (€/KWh) entrambi relativi all'ultimo mese oggetto di fatturazione. L'omogenea esposizione da parte delle società di vendita di tali informazioni consentirebbe di operare un confronto oggettivo e immediato pur in presenza di tipologie di offerte differenti.

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.

Al fine di non complicare ulteriormente la redazione dei documenti di fatturazione si riterrebbe preferibile non alterare lo standard di bolletta in relazione alla tipologia di cliente/offerta.

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.

Si ritiene corretto l'utilizzo degli indicatori sintetici con riferimento esclusivo alla materia energia, poiché essa rappresenta l'unico elemento variabile nelle offerte di mercato.

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?

La Scrivente nutre qualche perplessità circa la prospettiva di includere la suddivisione dei consumi per fascia oraria solo per una determinata tipologia di offerte. A prescindere dalla necessità di prevedere la riprogrammazione dei singoli misuratori sulla base dell'offerta sottoscritta, riteniamo che sia vantaggioso mantenere (in assenza di altre configurazioni per fasce orarie previste dalle offerte) la suddivisione dei consumi per F1, F2, F3 in ogni bolletta dal momento che questa impostazione risulta utile in ottica di confrontabilità con tipologie di offerta differenti.

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

Tenuto conto della portata degli impatti che deriverebbero dal nuovo assetto proposto e dai conseguenti interventi sui sistemi si ritiene necessario un arco temporale di almeno 12 mesi dalla data di pubblicazione della delibera attuativa.

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

Rispetto al tema dell'energia negativa immessa la Scrivente società preferirebbe rimandare la definizione del quadro regolatorio a un momento successivo. Infatti, non risultano ancora perfettamente chiare le modalità con le quali saranno inviati le informazioni relative ai quantitativi di energia negativa da esporre in fattura e dunque sarebbe complesso formulare una posizione definitiva in materia. Si coglie inoltre l'occasione per richiedere un chiarimento sulla natura contabile dell'EIN e in particolare se i quantitativi di energia negativa concorreranno in qualche misura a rideterminare gli importi relativi alle imposte e alle accise.