

Roma, 11/12/2023

Prot. 1409

Spett.le

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

**Oggetto: DCO 517/2023/R/com - Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità – Osservazioni di PostePay S.p.A.**

Nel ringraziare codesta spettabile Autorità per l'attenzione dimostrata nei confronti degli operatori, si riportano di seguito le considerazioni di PostePay S.p.A (nel proseguo PostePay o la Scrivente).

### **Premessa**

PostePay condivide l'esigenza manifestata dall'Autorità di intervenire in aggiornamento della disciplina della Bolletta 2.0, al fine di rendere le bollette un documento maggiormente chiaro e trasparente in particolare per i clienti finali di piccole dimensioni. In tal senso, si comprende la necessità di garantire anche un certo grado di uniformità dei documenti di fatturazione, soprattutto con riferimento a determinate informazioni di carattere prioritario, ma si ritiene altresì imprescindibile garantire che la bolletta si caratterizzi quale elemento distintivo di un fornitore del mercato libero, anche in considerazione del costante processo di evoluzione delle offerte presenti sul mercato.

Proprio volendo considerare l'andamento del mercato è possibile rilevare come numerosi operatori della vendita tendano oramai da tempo a strutturare le proprie Condizioni Economiche di fornitura illustrando i corrispettivi previsti dall'offerta sulla base delle attuali voci di sintesi della spesa della Bolletta 2.0. Tale prassi, che ha l'obiettivo di dotare il rapporto tra fornitore e cliente di maggiore trasparenza fin dalle fasi precontrattuali, permette infatti al cliente di poter comprendere più agevolmente gli importi fatturati nel corso della fornitura, anche grazie al supporto fondamentale degli Elementi di dettaglio. In tal senso, si ritiene che assicurare continuità agli elementi contrattuali

forniti in sede di sottoscrizione, sia un obiettivo fondamentale da perseguire, in quanto costituisce una delle principali basi per costruire un rapporto di fiducia e duraturo tra fornitore e cliente.

In relazione a quanto illustrato nel presente DCO, si concorda in generale con la proposta di introdurre un *Frontespizio* contenente le informazioni di maggior rilievo per il Cliente, con un certo grado di uniformità per tutti i venditori<sup>1</sup>, e si condivide l'intenzione di mantenere inalterata l'attuale struttura degli Elementi di dettaglio. Infatti, si ritiene che gli Elementi di dettaglio costituiscano una parte fondamentale della bolletta ai fini della comprensibilità di quanto fatturato, permettendo al cliente di valutarne l'attinenza alla documentazione contrattuale. A fronte della rappresentazione delle condizioni economiche all'interno delle CTE sulla base delle attuali voci di spesa delle Bolletta 2.0, come sopra esposto, gli Elementi di dettaglio possono rappresentare il ricercato elemento per la confrontabilità dell'offerta da valorizzare all'interno delle bollette dei clienti di piccole dimensioni.

Con riferimento all'istituzione di tavoli tecnici ai fini delle necessarie analisi d'impatto del presente DCO, riteniamo opportuno e si richiede che siano coinvolte, oltre alle associazioni dei consumatori, anche le imprese di vendita e le relative associazioni rappresentative.

Si rinvia agli spunti per la consultazione per le ulteriori osservazioni di dettaglio.

### Spunti per la 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 anticipato in premessa, Postepay condivide la volontà di dotare la prima pagina delle bollette di elementi comuni che garantiscano maggiore uniformità con riferimento alla messa a disposizione, da parte dei venditori, degli elementi e delle informazioni essenziali per un cliente in occasione della fatturazione del servizio di fornitura. In relazione ai contenuti del Frontespizio, si ritiene dunque doveroso porsi quale primo obiettivo quello di evitare il rischio di un sovraccarico eccessivo delle informazioni fornite al cliente, che rischierebbe di far mancare l'obiettivo stesso di maggiore chiarezza sotteso all'introduzione del *Frontespizio*.

Infatti, si ritiene che risolvere il sovraccarico informativo delle attuali bollette, fornendo contestualmente al cliente elementi che lo conducano verso una comprensione più profonda di tali

---

<sup>1</sup> Si rinvia agli *Spunti per la consultazione* per ulteriori osservazioni di dettaglio in relazione al Frontespizio obbligatorio.

documenti e, in generale, del rapporto con il proprio fornitore, debba rappresentare uno dei principali obiettivi del regolatore, oltre che del presente documento di consultazione. Pertanto, la bolletta, nel rispetto della regolazione che verrà prevista, dovrà continuare a rappresentare un elemento distintivo di ciascun venditore del mercato libero, alimentando così anche la competitività del mercato stesso.

In tal senso, si propone che il formato e le modalità di esposizione delle informazioni del Frontespizio siano lasciate nella discrezionalità di ciascun fornitore, il quale dovrà comunque garantire l'evidenza grafica dei contenuti minimi che verranno stabiliti.

**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.**

Con riferimento ai contenuti del Frontespizio, come anticipato, si ritiene che l'insieme delle informazioni da riportare, così come ipotizzato nel DCO, possa comportare il rischio di compromettere l'efficacia della bolletta in termini semplicità e chiarezza e, pertanto, si invita codesta Autorità a valutare una semplificazione di quanto proposto.

In particolare, il documento propone di inserire nel Frontespizio la sintesi degli importi fatturati al cliente (*"Gli importi economici"*), in uno dei tre modelli proposti, e le informazioni inerenti al *"Consumo totale fatturato e il periodo di competenza di tale consumo, cui si riferisce la bolletta"*. In tal senso, preme sottolineare che tali informazioni, tra loro complementari, sono attualmente riportate da molti operatori nella seconda pagina della bolletta, principalmente per motivi di trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite al cliente. Infatti, con maggiore spazio a disposizione, la seconda pagina della bolletta è lo spazio generalmente individuato per fornire al cliente, oltre alla sintesi degli importi, anche i dati complementari inerenti ai consumi e alle letture del contatore, che risulterebbero altrimenti separate dallo Scontrino. Si ritiene che tale approccio, potrebbe favorire una migliore comprensione e una più facile analisi degli importi fatturati da parte del cliente finale.

Sempre in tale ottica, e volendo favorire l'intelligibilità del documento, si propone dunque di semplificare l'impianto del Frontespizio in modo che il cliente possa ricevere più gradualmente le informazioni necessarie a comprendere la fatturazione del servizio. In particolare, nel Frontespizio potrebbe essere riportato dai venditori l'importo totale da pagare, e non lo Scontrino, con evidenza del consumo totale fatturato. Inoltre, in presenza di ricalcoli/conguagli, lo spazio relativo

all'informazione sui consumi fatturati dovrebbe indicare al cliente che sono presenti ricalcoli/conguagli, rimandando alla seconda pagina della bolletta per il dettaglio degli importi fatturati dei relativi consumi e ricalcoli.

Infine, si ritiene che l'eventuale introduzione degli *"Indicatori sintetici di prezzo"*, da indicare con riferimento alla fatturazione corrente, rappresenterebbe un ulteriore elemento di complessità per il cliente finale. Si condividono infatti le ulteriori osservazioni mosse in recenti consultazioni da parte degli operatori della vendita, riportate all'interno del presente documento di consultazione. In particolare, il requisito della confrontabilità dell'offerta, più attinente alla *"fase precontrattuale e con gli strumenti preposti"*, verrebbe assolto dagli Elementi di dettaglio, come descritto in premessa. Inoltre, gli stessi indicatori sintetici, non rispondendo al dettato contrattuale, risulterebbero difficilmente comprensibili e/o riscontrabili nell'ambito della bolletta emessa al cliente, generando potenziale confusione.

Con riferimento al *"Bonus"* all'interno del frontespizio, si ritiene che l'informazione inerente al bonus sociale debba essere ricompresa all'interno della sintesi degli importi, in una voce apposita. Nel caso l'Autorità intendesse dare evidenza nel Frontespizio ad eventuali bonus di tipo "commerciale", si ritiene in tal senso che tale informazione possa risultare di difficile gestione per un venditore, vista l'eterogeneità delle offerte sul mercato e le complessità grafiche che ne deriverebbero in presenza, per esempio, di bonus distinti e/o il cui valore è soggetto a indicizzazione o a variazioni nel tempo. Fornire maggiore evidenza in merito ai bonus contrattuali eventualmente erogati al cliente potrebbe essere lasciato nelle facoltà del singolo venditore.

In relazione all'*"informazione sulla vulnerabilità"*, si ritiene che la bolletta non sia il documento preposto attraverso il quale informare il cliente circa la propria condizione di vulnerabilità. Tale previsione, che presupporrebbe inoltre un notevole sforzo evolutivo dei sistemi di fatturazione, si ritiene non coerente con gli obiettivi di semplicità, trasparenza e chiarezza delle bollette. In caso di applicazione della tariffa destinata ai clienti domestici vulnerabili, la bolletta riporterà il nome dell'offerta e il mercato di riferimento, mentre in altre condizioni non si ritiene necessario riportare in bolletta la condizione di vulnerabilità del cliente in quanto tale informazione potrebbe altresì confondere il cliente stesso e/o generare l'attesa di un trattamento "alternativo". In merito alla gestione dei clienti vulnerabili, si rappresenta infine che i fornitori hanno da poco aggiornato e dotato i propri sistemi e procedure proprio al fine di garantire il pieno rispetto della disciplina dei clienti vulnerabili e la messa a disposizione delle correlate informazioni ai clienti finali.

Infine, da un punto di vista privacy, al fine di garantire il rispetto dei principi di minimizzazione, pertinenza e non eccedenza, si rileva che l'inserimento di tale informazione potrebbe non risultare in linea con la dottrina vigente ed esporre i venditori a dei rischi. Infatti, l'indicazione dello stato di vulnerabilità rappresenta un dato particolare e come tale, in un eventuale *data breach* (violazione dei dati), per esempio in caso di non corretto recapito della bolletta, rappresenterebbe un rischio elevato per i diritti e le libertà dell'interessato.

**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?**

In coerenza con quanto sopra evidenziato, si ritiene che lo Spazio per le comunicazioni dell'Autorità debba essere destinato alla parte relativa agli Elementi essenziali della Bolletta, dove tali comunicazioni potranno essere raggruppate in un unico spazio e risultare così anche maggiormente fruibili per il cliente finale.

Si ritiene che, qualora nel Frontespizio venisse inserita anche solo una parte del Registro delle comunicazioni di ARERA, ciò potrebbe comportare complessità operative di rilievo per i venditori, con possibili risvolti anche nell'output grafico della bolletta. Infatti, potrebbe risultare in parte compromesso l'efficiente sfruttamento degli spazi nella prima pagina della bolletta, in quanto le informazioni dovrebbero potenzialmente adattarsi, anche di mese in mese, alle comunicazioni "di primo livello" di volta in volta previste del regolatore.

In presenza di offerte innovative e/o con caratteristiche aggiuntive, si ritiene che un venditore debba poter scegliere se e come riportare, eventualmente nella prima pagina della bolletta, le ulteriori informazioni accessorie, necessarie al fine di garantire al cliente la piena comprensibilità degli importi fatturati e una gestione efficiente della propria fornitura.

**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?**

L'applicazione della nuova struttura della bolletta potrebbe essere estesa a tutti i clienti di piccole dimensioni ricadenti nell'ambito di applicazione della Bolletta 2.0 al fine di garantire maggiore uniformità al layout delle bollette. In alternativa, ciò potrebbe avvenire a discrezione del singolo

venditore. Si ribadisce la necessità di prevedere che la prima pagina, così come verrà disciplinata da codesta Autorità, possa limitarsi a delimitare le informazioni essenziali da riportare, senza definire e/o imporre agli operatori dei modelli grafici e/o espositivi predefiniti che rischierebbero di mettere in discussione la bolletta quale elemento distintivo di ciascun venditore del mercato libero.

Al fine di garantire maggiore uniformità dei documenti di fatturazione, si concorda nel voler ricomprendere nella regolazione della Bolletta 2.0 anche i servizi di ultima istanza.

**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 rimanda a quanto sopra evidenziato in relazione alla necessità, al fine di raggiungere gli obiettivi di maggiore chiarezza e intellegibilità alla base della presente consultazione, di inserire la sintesi degli importi, o Scontrino, all'interno degli Elementi Essenziali con l'attuale modalità di ripartizione delle voci di spesa disciplinata dalla Bolletta 2.0, prevedendo che nel Frontespizio sia esposto il solo importo totale da pagare, come sopra esposto.

L'attuale ripartizione delle voci di spesa prevista dalla Bolletta 2.0, infatti, oltre a costituire un elemento di continuità rispetto alle informazioni contrattuali, come riportato in premessa, fornisce al cliente un'evidenza in bolletta dell'impatto delle componenti tariffarie stabilite dal fornitore, ricomprese all'interno della Spesa per la materia energia/prima gas naturale e distinte da quelle passanti.

L'eventuale introduzione di nuovi modelli di Scontrino, oltre a mettere in discussione quanto sopra, nel caso del *Modello 1*, quello di più facile comprensione per il cliente e comunque preferibile rispetto ai Modelli 2 e 3 (che aggiungerebbero invece elementi rilevanti di complessità), non introdurrebbe a favore del cliente particolari elementi di confrontabilità o utili a far percepire l'attinenza degli importi fatturati con riferimento all'offerta sottoscritta.

Si rappresenta infine che nei modelli rappresentati in consultazione i ricalcoli risulterebbero erroneamente fuori dalla base imponibile.

**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.**

Considerando il costante evolversi delle offerte presenti sul mercato, si ritiene fondamentale garantire ai fornitori il massimo grado di flessibilità nel gestire gli eventuali elementi aggiuntivi, connessi alla fatturazione, che potrebbero risultare necessari, per esempio, in presenza di offerte che prevedono la fatturazione dei consumi con acconti costanti. In presenza di tali offerte, infatti, l'informazione sulla posizione del credito/debito del cliente finale, qualora standardizzata, potrebbe risultare per il cliente di difficile comprensione e/o causare problemi nella gestione del rapporto contrattuale in corso, per esempio, favorendo potenziali incomprensioni con il cliente che in una stessa bolletta potrebbe ricevere una richiesta di pagamento ed essere contestualmente informato di avere un "credito"<sup>2</sup>.

In relazione al bonus sociale, anche in considerazione del continuo evolversi della disciplina dello stesso, si ritiene che non sia necessario prevedere ulteriori azioni di impatto sulle bollette. In caso di incapienza di una bolletta rispetto al bonus, infatti, è inteso che la stessa debba riportare nello spazio riservato al totale a pagare, il credito maturato dal cliente per via del bonus.

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

In merito agli Elementi essenziali, oltre a quanto già riportato, si ritiene che il "*nome dell'offerta*" possa rappresentare un elemento fondamentale per il cliente e pertanto sia meritevole di rientrare, anche a discrezione del singolo venditore, eventualmente, all'interno degli elementi obbligatori della prima pagina.

**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?**

---

<sup>2</sup> Tale eventualità potrebbe configurarsi per esempio nel caso della fornitura di gas naturale, prima del periodo invernale, ossia quando non si sono ancora verificati i maggiori consumi del cliente.



Si ritiene che le informazioni previste dagli Elementi essenziali debbano poter essere raggruppate in maniera tale da stimolare la comprensione del cliente, ed esposte nelle modalità stabilite liberamente da ciascun venditore nel rispetto dei contenuti minimi previsti dalla regolazione e al fine di tenere conto delle eventuali specificità dell'offerta.

Si ritiene, infatti, che gli Elementi essenziali costituiscano anch'essi una parte fondamentale, potenzialmente distintiva e a valore aggiunto della bolletta di un fornitore del mercato libero.

**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 precedentemente rappresentato, si ritiene che lo Spazio per le comunicazioni dell'Autorità debba essere ricompreso interamente negli Elementi Essenziali anche al fine di non frammentare eccessivamente le informazioni contenute in bolletta.

**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**

Si rimanda al Q.2 in merito all'eventuale introduzione degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta; inoltre, si ribadisce la necessità di garantire l'omogeneità del *layout* delle bollette di tutti i clienti di piccole dimensioni.

Inoltre, per una maggiore trasparenza delle bollette, con riferimento alle offerte a prezzo variabile si propone di valutare la previsione, nella nuova disciplina della Bolletta 2.0, di una tabella recante l'andamento dell'indice variabile negli ultimi 12 mesi e di un box recante il prezzo "finito" della componente materia prima luce/gas (*ndr* indice + eventuale spread), in modo che sia reso confrontabile con un eventuale altro prezzo fisso.



**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?**

PostePay non condivide l'orientamento di codesta Autorità, rilevando che, anche in presenza di un prezzo monorario, vi sia la necessità di fornire al cliente un output chiaro e possibilmente dettagliato circa l'andamento dei propri consumi, al fine di stimolare comportamenti maggiormente virtuosi e in vista di offerte maggiormente "evolute".

In tal senso, si richiede di lasciare al venditore la facoltà di introdurre o meno nelle bollette il dettaglio sulle fasce orarie anche in presenza di un prezzo monorario.

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

Considerando nel complesso le probabili tempistiche implementative e di sviluppo delle soluzioni ipotizzate, si ritiene che un tempo congruo per le implementazioni possa essere di almeno 12 mesi dalla data di pubblicazione della delibera che farà seguito alla presente consultazione.

**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.**

Non si hanno osservazioni.