

Documento per la consultazione DCO 517/2023
**Revisione della Regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità,
comprensibilità e uniformità.**

Osservazioni di Confartigianato Imprese

Premessa

Il tema della leggibilità della bolletta e della funzione che quest'importante documento deve assolvere per i clienti finali a cui è destinata, è stato oggetto di ripetute periodiche riflessioni regolatorie dall'apertura dei mercati di energia elettrica e gas in poi, con un dibattito tra Regolatore e Soggetti Portatori di Interessi che ha principalmente avuto come termini di riferimento il grado di maturità del cliente finale e la concorrenzialità del mercato.

La riflessione aperta dal DCO 517/2023 ha invece la particolarità di inserirsi in un contesto senza precedenti e caratterizzato da molte più variabili, rispetto ad ogni altra precedente consultazione. Da un lato c'è in corso un processo che sta generando grandi cambiamenti nel mix energetico, in cui le rinnovabili assumono un ruolo crescente rispetto alle fonti tradizionali, con effetti sull'equilibrio del sistema elettrico, rispetto al quale si chiede al consumatore finale che può ed è capace a farlo, di avere un ruolo; dall'altro, un cambiamento nella domanda elettrica, derivante dal percorso di elettrificazione dei consumi, che rendendo il vettore elettrico sempre più importante, attribuisce alla bolletta di tale fornitura una funzione, se vogliamo, ancora più determinante rispetto al passato.

A queste due condizioni va poi aggiunta la deflagrazione dei prezzi delle commodities energetiche che seppur "sgonfiati" rispetto al massimo storico, mai raggiunto prima, dell'anno 2022, sono pari a due volte e mezzo i valori pre-pandemia ed un'inflazione dei prezzi al consumo che viaggia intorno al 7%. Conseguentemente, risparmiare attraverso il passaggio ad offerte più convenienti e/o tramite soluzioni di autoconsumo individuale o collettivo, è quasi un imperativo per la sopravvivenza e concorrenzialità di un'impresa e ciò attribuisce alla comprensibilità della bolletta ed alla consapevolezza (e fruibilità) dei consumi, un ruolo centrale.

In altri termini, se il contesto sopramenzionato rende più urgente che il mercato di produca i suoi benefici concorrenziali e richiede al consumatore di non limitarsi a pagare passivamente la bolletta ma di assumere un comportamento attivo, è necessario interrogarsi a fondo e con una grossa dose di realismo su quali siano le condizioni in cui si trovino i consumatori in questo momento, per identificare i bisogni chiave che la Regolazione deve sforzarsi di garantire.

Non è quindi a nostro avviso casuale che dinnanzi a cambiamenti così importanti, l'articolo 18 della Direttiva 944/2019, recepito dall'articolo 6 comma 6 del Decreto Legislativo 210/21, preveda al comma 5 che “ *Gli Stati membri consultano le organizzazioni dei consumatori qualora considerino la possibilità di modificare i requisiti di contenuto delle bollette*”; esprimiamo quindi in questa sede il garbato auspicio che la consultazione delle organizzazioni sia accompagnata da una dose rafforzata di ascolto, nel rispetto dei reciproci ruoli e responsabilità. Appare infatti opportuno evidenziare che alcune circostanze, tra cui la persistente e forte correlazione tra conoscenza delle condizioni economiche e bolletta e sostanziale inefficacia del contratto e della relativa scheda sintetica ai fini di tale conoscenza per le imprese associate, sono state ripetutamente segnalate da Confartigianato anche nelle consultazioni precedenti (es. Documento di Posizionamento di Confartigianato sul DCO 148/2021/R/COM).

Il DCO alla nostra attenzione persegue **il condivisibile obiettivo complessivo** di rendere la bolletta uno strumento che in buona sostanza metta una piccola impresa cliente finale, ad esempio un falegname, nelle condizioni di comprendere il costo di una parte del proprio processo, come un singolo taglio del legno, nei diversi momenti in cui lo può effettuare e in relazione alla propria opzione contrattuale, in una logica di scontrino dell'energia. Ciò avverrebbe, in linea di massima, con il superamento della divisione della spesa per voci (materia prima, trasporto ed oneri), la sostituzione della bolletta con una rappresentazione in cui si dia evidenza dell'euro/mese ed euro/chilowattora tutto incluso, ed una rappresentazione in bolletta dei consumi, coerente con la profilazione per fasce prescelta nell'offerta contrattuale.

Sebbene l'obiettivo **complessivo** sia condivisibile, Confartigianato intravede il rischio di un arretramento della comprensibilità della bolletta, per effetto dell'affidamento che il DCO sembra fare sull'efficacia di alcuni strumenti integrativi, che supplirebbero al venir meno di alcune informazioni nella bolletta sintetica, efficacia che auspiciamo venga valutata con maggiore senso di pragmatismo e realtà. Il superamento della tripartizione della spesa nella bolletta sintetica sembra avere, infatti, come presupposto : che la fonte della conoscenza della fornitura si basi **sul contratto e sulla scheda sintetica** ; che la verifica e riscontro degli importi fatturati si effettui **sugli elementi di dettaglio messi a disposizione dal venditore** secondo le modalità da lui indicate; da ultimo che la rappresentazione dei consumi secondo opzione contrattuale trovi nel portale dei Consumi, che richiede uno SPID, lo scarico dei dati e la loro importazione in fogli Excel da impostare, la fonte della conoscenza della distribuzione delle proprie abitudini di consumo nella giornata e nella settimana del mese.

Muovendo da tali premesse, appare opportuno evidenziare in via generale, quanto segue:

- a. Il tempo è una risorsa molto scarsa e preziosa per le imprese di piccola dimensione, che, quando sono strutturate, hanno al massimo una risorsa dedicata all'amministrazione. Per tali ragioni si rivolgono alle associazioni che le assistono in qualità di intermediarie in quasi tutte le operazioni rilevanti per la propria attività. Ricordiamo che in Italia abbiamo 4 milioni e mezzo di artigiani, di micro e piccole imprese.
- b. L'esperienza dei nostri associati, raccolta quotidianamente dai colleghi delle associazioni territoriali mostra che tuttora il contratto in essere e la relativa scheda sintetica **non** rappresentano il punto di partenza della conoscenza delle proprie condizioni di fornitura. Nella maggior parte dei casi le piccole imprese non sanno dove sia il loro contratto né la scheda sintetica ed affidano la conoscenza delle condizioni di fornitura alla bolletta, che è un elemento dinamico, periodico ed immediato di collegamento con la stessa.
- c. La verifica ed il controllo della correttezza degli importi fatturati rappresenta un'esigenza prioritaria per le realtà produttive. Il venir meno della tripartizione delle voci in spesa per la materia prima, trasporto, oneri e imposte rende più difficile tale verifica, comportando una ricerca che può non essere agevole, sempre che il venditore li metta effettivamente a disposizione. Sotto questo profilo, visto che sembra improbabile che ARERA voglia considerare il seppur auspicabile reinserimento degli elementi di dettaglio in bolletta, sarebbe opportuno **renderli linkabili** nella bolletta digitale mentre nella bolletta cartacea occorrerebbe indicare **il link in cui scaricarli**.
- d. Attualmente il Portale Consumi consente l'accesso esclusivamente tramite il proprio SPID, sia personale o di impresa. Appare opportuno evidenziare che lo SPID non è uno strumento diffuso presso le piccole imprese, per il fatto che quasi sempre l'impresa di piccole dimensioni si rivolge ad intermediari esterni per la gestione di alcune relazioni con la PA. Se la conoscenza dei propri consumi fosse delegata al Portale Consumi nelle modalità attuali, l'effetto pratico, non desiderato, sarebbe quello della inaccessibilità e mancata conoscenza degli stessi in capo ai clienti finali piccole imprese, proprio quando invece li si vuole attivi nel sistema elettrico come *prosumers* e fornitori di servizi di flessibilità. Ne consegue che diviene indispensabile accompagnare il superamento delle fasce in bolletta con meccanismi di accesso che consentano agli intermediari di attivarsi per le piccole imprese e rendere il portale interrogabile secondo modalità che restituisca risposte elaborate sulla base delle esigenze manifestate.

A riguardo evidenziamo che numerosi portali pubblici hanno preso atto dell'esigenza di consentire un accesso tramite intermediario che solleva l'impresa di piccole dimensioni da incombenze che non avrebbe il tempo o le capacità di svolgere. In particolare, segnaliamo:

- **Piattaforma INPS** → accesso dell'intermediario (operatori CAF) tramite il suo SPID personale (dell'intermediario) per svolgere tutte le pratiche relative agli assistiti;
- **Piattaforma Agenzia delle Entrate** → accesso dell'intermediario tramite CNS

- **Piattaforma MEPA** → accesso dell'intermediario tramite CNS;
- **Piattaforma Impresainungiorno.gov.it** → accesso dell'intermediario tramite il suo SPID personale (dell'intermediario);
- **Piattaforma di SI Bonus Infocamere** → accesso dell'intermediario tramite il suo SPID personale (dell'intermediario);

L'insieme delle considerazioni sopra esposte illustrano le ragioni per cui, sulla base della nostra esperienza pratica, gli orientamenti del DCO, se non opportunamente integrati con le osservazioni che seguiranno, produrrebbero l'effetto di rendere il cambio di venditore più lungo e difficile, in danno di un dinamismo concorrenziale che la Relazione Annuale ed il Monitoraggio Retail 2023 descrivono in affanno, oltre a rallentare l'evoluzione del cliente in cliente attivo. Nel sistema attuale, con una bolletta si riesce grossomodo a capire le voci di costo di una fornitura, ad effettuare una comparazione con eventuali offerte alternative ed è una base di partenza solida per verificare la correttezza della fatturazione; il venir meno della tripartizione implicherebbe una serie di attività integrative (richiesta al venditore delle condizioni economiche, con 30 giorni per la risposta; ricerca non sempre fruttuosa sul sito del venditore degli elementi di dettaglio) che renderebbero più complesso il cambio, già di per sé non agevolato dalla presenza di oneri che, appesantendo notevolmente il segnale di prezzo, ne riducono la convenienza. È quindi necessario integrare il contenuto della Bolletta risultante dal DCO alla nostra attenzione, con il minimo delle informazioni necessarie *"a facilitare confronti con i servizi offerti da altri fornitori"* ai sensi dell'art.6 comma 1 del Decreto Legislativo 210/21 ed indispensabili a far sì che il cliente finale possa muoversi agevolmente nel nuovo mondo nel quale spegnere una luce (e/o autoconsumare), diventi un'opportunità.

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?

Si condivide l'orientamento di prevedere l'obbligo di un frontespizio unificato.

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.

Riteniamo che tra le informazioni nel frontespizio unificato dovrebbero figurare anche:

- 1) la tipologia di misuratore con relativo trattamento (quartorario, orario, per fasce) in quanto ha implicazione sui costi;
- 2) indicazione se il misuratore è dotato o meno di misura della potenza (in quanto questo influisce sul valore della potenza disponibile che ognuno paga).

Parimenti per il gas naturale dovrebbe essere inserita:

- 1) la classificazione della tipologia di misuratore (misura giornaliera o meno);
- 2) la relativa portata (G4, G3 etc.) che influisce sui costi fissi di distribuzione;

3) la classificazione classe e uso ai sensi del TISG (che influiscono sulla fatturazione in stima).

Inoltre, sarebbe opportuno che per il settore elettrico sia chiaramente indicato come il fornitore ha classificato il cliente (microimpresa, piccola impresa etc.) affinché sia evidente l'eventuale mercato di ricaduta.

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 sotto perimetrazione ai soli messaggi ad alta criticità e per un determinato periodo di validità?

Si ritiene che lo Spazio delle comunicazioni dell'Autorità ai clienti finali sia da ricomprendere integralmente nel Frontespizio.

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 ritiene che il Frontespizio unificato debba essere applicato sia ai clienti domestici che ai clienti non domestici.

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?

Si condivide la finalità complessiva che è alla base dello scontrino dell'energia. Tuttavia, poiché il superamento della logica della tripartizione delle voci di spesa, comporta il venir meno di alcune informazioni che determinano un rallentamento del dinamismo di mercato, così come ampiamente argomentato in premessa, che fa parte integrante del presente documento di riposta, la condivisione dell'orientamento è subordinata alle valutazioni che l'Autorità vorrà effettuare in relazione alle modifiche proposte al modello III per l'esposizione degli importi fatturati.

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.

Confartigianato propone, per l'energia elettrica, una versione semplificata del modello III, che riporti il dettaglio di tutti i corrispettivi in quota fissa, quota potenza e quota variabile della Vendita (o materia prima), con indicazione separata del Dispacciamento e l'indicazione aggregata di tutti gli altri corrispettivi (trasporto e gestione del contatore, oneri) anch'essi in quota fissa, quota potenza e quota variabile.

L'indicazione separata del dispacciamento, che fa parte della materia prima, è necessaria ai fini della piena ed immediata comprensibilità della bolletta da parte del cliente finale. La sua determinazione nei contratti avviene tramite riferimento alla normativa, mentre il prezzo viene espresso in termini €/kwh, se fisso o PUN + Spread se variabile. Questa circostanza fa sì che il cliente sia indotto a focalizzare la propria attenzione solo su questa ultima componente che è l'unica che si aspetta di trovare bolletta per la materia energia; essendo il dispacciamento di difficile quantificazione perché rimesso a delibere di difficile individuazione anche per gli addetti ai lavori ed è, in tutta la casistica alla nostra attenzione, variabile, il cliente finale si ritrova in bolletta una fatturazione che non comprende perché fa molta difficoltà ad isolare il prezzo che ritiene di aver contrattato rispetto ad una componente che, appunto, non è espressa numericamente ed è in aggiunta variabile. A nostro avviso tale modello presenta una semplicità intermedia (perché i corrispettivi relativi alle altre voci sono accorpati) ed una comprensibilità ed uniformità elevata, al pari del modello II. Il cliente sarebbe posto nelle condizioni di comprendere a pieno lo sviluppo della parte della fornitura che dipende dalle sue scelte da cui partire per eventuali confronti e manterrebbe la percezione del costo energetico della propria attività (il taglio del falegname di cui alla premessa) a cui sembra preordinato l'orientamento dello scontrino dell'energia del presente DCO.

FRONTESPIZIO UNIFICATO

Modello 4 Energia Elettrica				
	Voce di spesa	Valore	Quantità	Importo
Dipendenti dal fornitore	Servizi di vendita TOT*			=€
	Quota fissa	€/mese	mese	+€
	Quota potenza (eventuale)	€/kW	kW	+€
	Quota variabile Servizi di Vendita	€/kWh	kWh	+€
	Dispacciamento	€/kWh	kWh	+€
Non dipendenti dal fornitore	Altri Oneri TOT**			=€
	Quota fissa	€/mese	mese	+€
	Quota potenza (fissa o variabile)	€/kW	kW	+€
	Quota variabile	€/kWh	kWh	+€
Eventuali	Bonus Sociale			-€
	Servizi Aggiuntivi e Altre partite			+/-€
	IMPONIBILE			+€
	Accise e IVA			+€
Eventuali	Ricalcoli			+/-€
	TOTALE BOLLETTA			=€
Eventuale	Canone Abbonamento Televisione			+€
	TOTALE DA PAGARE			=€

*Comprensiva di tutte e solo le voci di costo applicate dal fornitore (con indicazione del Dispacciamento a parte).

**Raggruppamento di tutte le altre voci di costo (trasporto e gestione del contatore, oneri di sistema).

Considerazioni simili possono essere svolte per il sottostante modello III semplificato proposto per il gas.

FRONTESPIZIO UNIFICATO				
Modello 4 Gas				
	Voce di spesa	Valore	Quantità	Importo
Dipendenti dal fornitore	Servizi di vendita TOT*			=€
	Quota fissa	€/mese	mese	+€
	Quota variabile	€/Smc	Smc	+€
Non dipendenti dal fornitore	Altri Oneri TOT**			=€
	Quota fissa	€/mese	mese	+€
	Quota variabile	€/Smc	Smc	+€
Eventuali	Bonus Sociale			-€
	Servizi Aggiuntivi e Altre partite			+/-€
	IMPONIBILE			+€
	Accise e IVA			+€
Eventuali	Ricalcoli			+/-€
	TOTALE BOLLETTA			=€
	TOTALE DA PAGARE			=€

*Comprensiva di tutte e solo le voci di costo applicate dal fornitore.
 **Raggruppamento di tutte le altre voci di costo (trasporto e gestione del contatore, oneri di sistema).

In alternativa a tali modelli, l'opzione preferibile sarebbe l'opzione III.

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

A nostro avviso gli elementi essenziali dovrebbero contenere, in aggiunta a quelle previste:

- 1) La tipologia di prezzo, se fissa o variabile o mista;
- 2) La previsione o meno di un onere di recesso anticipato nelle condizioni di fornitura

Relativamente ai consumi, dovrebbero essere distinti in:

- 1) Consumo rilevato (al netto delle perdite) kWh;
- 2) Eventuale consumo oggetto di ricalcolo kWh;
- 3) Importi fatturati a titolo di ricalcolo;
- 4) le letture ed i consumi di energia attiva, reattiva e potenza e fattore di potenza (cosfi);
- 5) la lettura dell'energia reattiva prelevata ed immessa, con conseguente facilità di visione delle penali eventualmente presenti.

Relativamente alle modalità per reperire gli ulteriori strumenti in tema di trasparenza, gli elementi di dettaglio dovrebbero essere linkabili nelle bollette digitali mentre il link andrebbe indicato nel modello cartaceo.

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?

Si ritiene utile.

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?

Si ritiene opportuno. Ad avviso di Confartigianato in tale spazio andrebbe collocato un prospetto riassuntivo dei consumi mattina giorno pomeriggio notte e festivi, descritto nella Q.14.

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.

L’adozione dei modelli da noi proposti sub Q.6), svolgerebbe efficacemente la funzione di ponte di cui al punto 8.7 del DCO 516/23. Qualunque valutazione è per tanto subordinata alle decisioni che l’Autorità di Regolazione vorrà assumere sui modelli di rappresentazione degli importi fatturati di cui alla Q.6.

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.

Come approfondito nella risposta al Q.6, anche in presenza di un prezzo fisso, il dispacciamento è/o può essere, nella pratica variabile. Questo spiega come mai non avrebbe senso esporre gli indicatori sintetici di prezzo solo per le offerte a prezzo variabile. Gli indicatori sintetici di prezzo sono stati uno strumento portatore di chiarezza e confrontabilità in altri mercati quale quello dei mutui o nei finanziamenti in generale. Dal nostro punto di vista non sarebbe ragionevole limitarne l’utilizzo alle piccole imprese.

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?

L’importanza della consapevolezza dei propri consumi sia per la scelta delle opzioni contrattuali che per lo svolgimento del ruolo di consumatore attivo e le inadeguatezze del Portale Consumi, sono stati ampiamente trattati nella premessa al presente documento a cui si rimanda in quanto parte integrante del presente posizionamento. A nostro avviso è contraddittorio delegare una parte così importante del processo di decentramento del modello elettrico al Portale Consumi; poiché il consumatore attivo è in una certa misura un interesse del sistema, riteniamo che la descrizione dei consumi in bolletta non possa essere circoscritta alla sola opzione contrattuale e che sia

opportuno che nello “spazio di comunicazione dell’Autorità per le comunicazioni a validità continuativa o periodica”, vada inserito un prospetto che riassume la distribuzione dei consumi del cliente in zone orarie semplificate e coerenti con l’attuale andamento del MGP, in cui le rinnovabili hanno cambiato l’andamento della curva di prezzo.

La nostra proposta si articolerebbe in zone mattina-giorno-sera-notte dal lunedì al venerdì ed una zona sabato-domenica e festivi.

da LUN a VEN	da	a
mattina	00:00	08:00
giorno	08:00	12:00
pomeriggio	12:00	18:00
sera	18:00	21:00
notte	21:00	23:59
Sabati e Domeniche	da	a
Fe	00:00	23:59

Roma, 11 dicembre 2023