

Prot. AFIR-Retail/ER-cl/n-62

Milano, lunedì 11 dicembre 2023

Spett.le
Autorità di regolazione per Energia
Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e tutele dei
consumatori di energia
Piazza Cavour, 5
20121 – Milano
Email: protocollo@pec.arera.it

Oggetto: Risposta Edison DCO 517/2023/R/com Revisione della regolazione della bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità.

Gentilissimi,

si trasmettono con la presente le osservazioni di Edison S.p.a. in merito al documento di consultazione in oggetto.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi integrazione o chiarimento.

Distinti saluti,


Elisa Rondella

Direttore Affari Regolatori
Edison S.p.A.

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Milano - Monza - Brianza - Lodi e C.F. 06722600019
Partita IVA 08263330014 - REA di Milano 1698754
Codice destinatario RWYUTBX

OSSERVAZIONI GENERALI:

Edison condivide pienamente l'idea di una bolletta semplice, comprensibile e aderente ai bisogni dei clienti finali soprattutto alla luce di un nuovo contesto energetico. Promuoviamo la volontà del Regolatore nel voler rendere il consumatore sempre più consapevole dei propri consumi e delle voci di spesa che gli vengono addebitate ma ci preme affermare fortemente che Edison stessa, in prima linea, è interessata e s'impegna a cogliere le reali esigenze dei consumatori tramite i servizi di customer care e indagini di customer satisfaction effettuati più volte l'anno e a far in modo che i propri clienti siano soddisfatti dal servizio offerto compreso quello della fatturazione

Ad ogni modo, segnaliamo che la revisione illustrata nel presente Documento per la consultazione (Documento) impone ai venditori una drastica ridefinizione delle proprie bollette di energia elettrica e gas naturale e pare che l'inserimento di alcune delle misure proposte, possa causare più confusione che chiarezza per i clienti, facendo venir meno il principio di strumento chiaro e di facile consultazione.

Siamo dell'idea che le modifiche debbano limitarsi a interventi strettamente necessari e funzionali all'obiettivo di agevolare la comprensione (come la definizione degli elementi minimi obbligatori da esporre in fattura) lasciando agli operatori il confezionamento dei documenti di fatturazione per tutti gli altri aspetti (informazioni accessorie e scelte di struttura del documento e di layout) che - con l'esperienza di chi da anni, tutti i giorni, si confronta direttamente con il cliente raccogliendo dubbi, criticità, segnalazioni - non potranno che agire con l'intento di fornire un servizio sempre migliore.

A tal proposito, sosteniamo che una revisione con tale grado di rigidità nella redazione della bolletta sembrerebbe peraltro lesivo del diritto alla libera iniziativa imprenditoriale degli operatori la vendita, difatti, la bolletta, in un contesto di libero mercato, rappresenta un elemento distintivo di competitività di ciascun venditore.

Come già espresso in risposta alle precedenti consultazioni (148/2021/R/com e DCO 579/2021/R/com), in considerazione del grande effort a livello operativo ed informatico investito nell'ultimo anno e che dovremmo investire per quello che verrà, si auspica fortemente che l'Autorità prospetti l'esposizione di un disegno definitivo della bolletta, presumibilmente con il supporto di tutti i soggetti coinvolti, senza la necessità di revisioni future. Si suggerisce di rendere noto il disegno del documento regolatorio così come

prospettato nella sua versione definitiva, al fine, da un lato, di conoscere la mole di informazioni che i clienti si troverebbero a consultare e i benefici che potrebbero trarne dal nuovo layout e dai nuovi contenuti richiesti, e dall'altro, di consentire agli operatori una visione d'insieme delle modifiche da compiere ai propri sistemi permettendo, inoltre, di verificare la fattibilità degli interventi nella loro completezza e la possibilità di prevedere in anticipo gli esborsi necessari ed evitare eventuali variazioni di budget.

Se ARERA intenderà proseguire nel processo di riforma della disciplina di Bolletta 2.0, si ritiene imprescindibile l'organizzazione di tavoli tecnici/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 interessati da queste disposizioni.

Si riportano di seguito le osservazioni agli spunti proposti nel Documento.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE PUNTUALE:

Q1. 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

Non si condivide l'orientamento. L'obbligo di inserire il frontespizio unificato in maniera così rigida impedisce l'introduzione di elementi distintivi da parte dei venditori togliendoci di fatto una leva competitiva importante oltre che un vettore essenziale per le comunicazioni verso i clienti. Tale stravolgimento oltretutto potrebbe non essere compreso come elemento di facilitazione alla lettura da parte dei clienti, abituati da tempo alla lettura delle bollette nel formato attuale.

Qualora, invece, l'Autorità ritenesse opportuno inserire il Frontespizio unificato con i contenuti obbligatori proposti non si impedisca al venditore l'aggiunta di informazioni ulteriori o di elementi distintivi, per i motivi già illustrati.

Q2. 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

Nel caso l'Autorità intendesse prevedere l'obbligo di predisposizione del frontespizio unificato, le informazioni minime individuate nel documento in consultazione si valuterebbero adeguatamente identificate. Si ritiene che possa essere utile per l'utente anche riportare nello scontrino l'evidenza dei servizi aggiuntivi richiesti e sottoscritti che non fanno quindi parte della

“Spesa per la fornitura di energia” ma potrebbero convergere, insieme anche ai Bonus regionali, in una voce specifica “Spesa servizi aggiuntivi e altre voci”

Si ritiene invece sia da tralasciare l’informazione sulla vulnerabilità in caso di fornitura servita in libero mercato, in quanto si ritiene che gli utenti vulnerabili siano già stati ampiamente informati con gli obblighi di comunicazione già previsti dalla regolazione.

Si richiede di dettagliare le modifiche da effettuare in caso di bolletta dual fuel (ad esempio: si immagina che nella prima pagina siano da duplicare le informazioni relative ai punti di fornitura mentre possano essere riportate solo una volta le informazioni relative al cliente). Al riguardo, evidenziamo quanto, ancor di più nel caso specifico di cliente dual fuel, la prima pagina della bolletta apparirebbe per niente sintetica e di difficile lettura.

Q3. 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. Allo stesso tempo, si osserva come la dimensione dello Spazio, soprattutto in determinati momenti dell’anno o in vista di particolari necessità comunicative della stessa Autorità, se inserito in prima pagina, ridurrebbe l’area destinata al resto delle informazioni obbligatorie e sarebbe poco leggibile per il cliente, soprattutto in caso di necessità di riduzione del carattere dei messaggi.

Si propone, pertanto, di continuare a rappresentarlo indiviso e di porlo nelle pagine di bolletta successive alla prima come suggerito anche nel Documento e riportare nel Frontespizio solamente un opportuno e distinto rimando testuale alla pagina della bolletta in cui le comunicazioni sono raccolte.

Q4. 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?

Ci preme far presente che la distinzione di perimetro di applicazione suggerita nel Documento, portando alla modifica della bolletta solo per un gruppo di utenti, risulta essere più una complessità che un'agevolazione per i venditori. A tal proposito e in considerazione del grosso effort a livello tecnico/implementativo, si auspica che l'Autorità lasci agli operatori la facoltà di decidere se estendere tale revisione anche ai clienti non rientranti nel perimetro descritto.

Q5. 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?

Q6. Alla luce degli obiettivi individuati, quale tra le tre opzioni illustrate si ritiene sia preferibile per l'esposizione degli importi fatturati? Motivare le risposte.

Q7. 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. Si condividono le tempistiche prospettate? Quali ulteriori elementi devono essere presi in considerazione per valutare le tempistiche di entrata in vigore della nuova disciplina?

Sosteniamo che quanto previsto finora dalla regolamentazione Bolletta 2.0 in termini di prima disaggregazione delle voci sia la soluzione ideale per l'esposizione delle macro-voci di spesa in prima pagina e, vista l'enorme fatica fatta dagli operatori per educare i clienti all'attuale suddivisione, la proposta di riorganizzare l'esposizione secondo la logica dello "scontrino dell'energia" non può trovare accoglimento. Riteniamo che tale proposta non sia supportata da evidenti vantaggi per i clienti che invece, a nostro parere si troverebbero a doversi riadattare ad una nuova struttura di rappresentazione delle componenti di fatturazione.

Si fa inoltre presente come gli esempi illustrati nel Documento 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 e/o multi-sito, nelle quali l'applicazione dei modelli a "scontrino dell'energia" porterebbe a una moltiplicazione delle righe da esporre, rendendo le informazioni poco comprensibili.

Si condivide l'intento di garantire maggior consapevolezza al cliente circa l'incidenza delle quote fisse rispetto a quelle variabili, ma suggeriamo che questo fine possa essere raggiunto inserendo nell'attuale Bolletta sintetica uno schema che evidenzi, appunto, la somma delle quote fisse e delle quote variabili con il relativo consumo sulla base del quale queste vengono calcolate oppure riportando l'indicazione (quota fissa/variabile), negli Elementi di dettaglio, per ogni voce in fattura così da evidenziare quale sia "passante" - in quanto definita dal Legislatore/Regolatore e pertanto non preveda alcun possibile intervento da parte del venditore (oneri di sistema, tariffe obbligatorie di distribuzione/trasporto e misura, accise...), e quale dipendente e variabile da fornitore a fornitore e per questo rilevante e utile per un confronto tra bollette di diversi venditori.

Nel caso, invece, ARERA intendesse comunque portare avanti la proposta della predisposizione di un frontespizio unificato, si ritiene che il modello più semplice e comprensibile per il cliente sia il Modello 1 da integrare con l'inserimento dello spaccato tra l'importo derivante dall'applicazione di componenti definite dal venditore e componenti passanti.

Ci preme inoltre evidenziare 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.

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

Non condividiamo la proposta di inserire gli indicatori sintetici di prezzo.

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, in questo modo si ridurrebbe ulteriormente la libertà di azione 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 di ARERA 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.

Q11. Quale delle opzioni presentate si ritiene più idonea, in tema di eventuale esposizione degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta? Motivare le risposte

Q12. 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.

Q13. 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 esprime netta contrarietà alla rappresentazione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo, si propende dunque per l'opzione 0 esposta nel Documento. Tali indicatori risultano nella pratica spesso poco comprensibili per i clienti finali e riteniamo possano introdurre un ulteriore elemento di complessità all'interno della bolletta. Dall'analisi degli Elementi di dettaglio, il cliente interessato a questo approfondimento, troverebbe in autonomia indicazione delle voci di costo fisse, variabili e per potenza impegnata ed inoltre, tali indicatori, sono oggetto di comunicazione al cliente in fase acquisitiva giacché presenti all'interno della Scheda Sintetica o consultabili nei Portali Offerte e Consumi, e anche per questo, si ritiene che il beneficio per il cliente di trovarli pure in bolletta, non sarebbe proporzionale allo sforzo implementativo non trascurabile richiesto ai venditori.

Q14. Sii ritiene adeguato che i consumi di energia elettrica siano rappresentati per fasce in bolletta solo in presenza di corrispettivi differenziati per fasce orarie?

Si ritiene che la differenziazione per fascia oraria dell'energia elettrica debba essere mantenuta anche per i clienti per i quali tale differenziazione non sia contrattualmente prevista. Mantenendo tale distinzione sia nel caso in cui non sia applicabile la fatturazione dell'energia reattiva, sia nel caso in cui l'offerta in fatturazione sia monoraria, il cliente può rendersi conto della distribuzione dei suoi consumi e decidere di vagliare altre ipotesi di offerta o modifiche alle proprie abitudini di comportamento. 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, segnaliamo 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.

Q15. Complessivamente, quale dovrebbe essere la tempistica di messa a regime delle innovazioni presentate in questo documento per la consultazione? Motivare le risposte

Considerata l'entità delle modifiche previste (indipendentemente da quali si deciderà di applicare) e che per il prossimo anno sono già previsti interventi rilevanti di adeguamento dei sistemi della fatturazione, riteniamo necessario che ARERA preveda l'entrata in vigore degli aggiornamenti dai 12 ai 18 mesi dalla pubblicazione della Delibera di riferimento e, in ogni caso, solo dopo aver concluso il processo di liberalizzazione del mercato, in quanto si rischierebbe di aggiungere ulteriore confusione ai clienti impattati da questo delicato passaggio del superamento delle tutele di prezzo.

Q16. 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.

Dalla lettura del DCO non è purtroppo chiaro quali dati relativi alla disciplina ex. Delibera 109/2021/R/eel dovranno essere esposti nelle bollette. Chiediamo di chiarire meglio il passaggio di cui al punto 11.10

“prevedendo un’apposita sezione, ovvero riquadro, della bolletta sintetica che riporti il dettaglio delle informazioni rilevanti ai fini del calcolo del suddetto consumo fatturato (o prelievo effettivo da fatturare al cliente finale)”.

Nel caso in cui ARERA dovesse decidere di non individuare precisamente le informazioni da comunicare, auspichiamo che venga lasciata facoltà agli operatori di indicare i dati ritenuti rilevanti.

<i>Q.17 Si condivide la tempistica proposta? Motivare la risposta</i>

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