



## **Risposta alla consultazione scritta ARERA 517/2023/R/COM da parte di Octopus Energy Italia - Revisione della regolazione della bolletta 2.0**

### **1. Introduzione sul Gruppo Octopus Energy**

Il Gruppo Octopus Energy è stato fondato nel Regno Unito nel 2016 ed è ora operativo in 19 paesi nel mondo, compresi 9 nel settore al dettaglio. Con oltre 6 milioni di clienti e circa 6.000 dipendenti a livello globale, Octopus è una delle principali aziende energetiche al mondo e attualmente il secondo operatore di mercato più grande nel Regno Unito.

Per guidare la rivoluzione energetica, Octopus utilizza la tecnologia per fornire un servizio d'eccellenza ai suoi clienti e aiutarli a controllare i costi e le emissioni di carbonio del loro consumo energetico. La missione di Octopus, in breve, è accelerare la transizione ecologica attraverso l'uso della tecnologia, rendere l'energia rinnovabile accessibile a tutti e contribuire alla creazione di un sistema elettrico flessibile, intelligente e 100% verde. Oltre alle attività al dettaglio, il Gruppo Octopus è uno dei più grandi investitori europei in energia pulita, con un portafoglio di oltre 6 miliardi di Euro in impianti di energie rinnovabili e una società tecnologica, attraverso la società controllata Kraken Technologies, che ha sviluppato una piattaforma proprietaria in grado di automatizzare gran parte della catena di approvvigionamento energetico. Questa tecnologia è stata concessa in licenza a oltre 30 milioni di account in tutto il mondo.

Nel dicembre 2021, il Gruppo Octopus è stato valutato intorno a 5 miliardi di dollari, a seguito di un investimento di 600 milioni di dollari da parte di Generation Investment Management e di 300 milioni di dollari da parte del fondo pensionistico Canada Pensions Plan Investments Board. Tra gli altri azionisti figurano importanti aziende energetiche globali come Origin Australia e Tokyo Gas.

Nel 2021, Octopus Energy è approdata in Italia con l'obiettivo di portare i propri valori anche nel nostro Paese. Attualmente Octopus Energy Italia registra una crescita esponenziale di mese in mese (23x nel 2023) e mira a affermarsi come un attore solido nel settore. Octopus Energy Italia aderisce alla filosofia di Gruppo mettendo i propri clienti al centro del business. Ad esempio, nell'inverno 2022 Octopus Energy Italia ha avuto come obiettivo, tra gli altri, un concreto aiuto ai soggetti più vulnerabili rimuovendo le componenti di commercializzazione in bolletta per i clienti più fragili. La fiducia che stiamo guadagnando nei confronti



del popolo italiano è così speciale che Octopus Energy Italia è riuscita a diventare il fornitore di energia con il miglior *rating* su TrustPilot in Italia. La crescita dell'azienda nel nostro Paese garantirà quale ulteriore valore aggiunto la creazione di centinaia di posti di lavoro, in linea con i risultati significativi già registrati nel corso dell'anno corrente.

Octopus intende intensificare l'attività di produzione di energia rinnovabile attraverso Octopus Energy Generation con l'obiettivo di investire più di 250 milioni di Euro in Italia nell'arco del 2024. Attualmente sono state create due *joint venture* di sviluppo con aziende locali per sviluppare impianti fotovoltaici e impianti eolici *onshore* e *offshore* (in mare e a terra).

## **2. La visione di Octopus Energy**

L'esperienza acquisita dal Gruppo Octopus nel mercato a livello globale e i risultati ottenuti grazie agli sviluppi tecnologici, permettono un vantaggio ineguagliabile nella visione d'insieme di come il mondo dell'energia evolverà nei prossimi anni.

Basti pensare, a titolo esemplificativo, al ruolo attivo che grazie alla tecnologia gli utenti finali saranno in grado di avere nell'ambito della flessibilità energetica affinché la bolletta non rappresenti un documento statico, bensì uno strumento che l'utente può utilizzare per carpire in modo semplice gli elementi di dettaglio del proprio consumo e il relativo costo, operando in modo consapevole scelte di consumo più corrette e convenienti. A tal fine, è utile considerare che nel lungo periodo il mercato dell'energia appare verosimilmente composto da compagnie energetiche a 360° attive su più fronti della filiera e in grado di semplificare la complessità che tradizionalmente è associata a questo settore, e non già da meri fornitori di energia.

Pertanto, Octopus Energy accoglie molto positivamente la volontà di voler revisionare il formato della bolletta e condivide l'idea che l'attuale "bolletta 2.0" non rappresenti lo strumento completo immaginato inizialmente. A valle dell'introduzione di cui sopra, siamo a invitare codesta Autorità ad ambire a una revisione della bolletta più audace e in grado di rendere gli italiani utenti più consapevoli e attivi nelle proprie scelte di consumo, e siamo a illustrare formalmente di seguito le risposte inerenti alla consultazione in oggetto.

***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?***



In linea con quanto sopra illustrato, Octopus ritiene che il settore dell'energia in Italia sia entrato in una fase di estrema trasformazione, una rivoluzione energetica da incoraggiare e agevolare. La transizione energetica sta già cambiando in modo profondo le vite degli italiani e continuerà a farlo.

La bolletta ad oggi rappresenta il principale punto di contatto tra le compagnie energetiche e gli utenti ed è quindi uno strumento importante per poter realizzare i cambiamenti auspicati. Essendo quello energetico un settore ad alta complessità, impattante sulle vite di milioni di italiani, crediamo che per poter accelerare sulla transizione energetica vada creata una bolletta di pari passo con l'avanzamento della tecnologia e l'innovazione.

L'imposizione di uno specifico frontespizio/design a tutte le prime pagine delle bollette potrebbe rallentare o addirittura totalmente inibire l'innovazione in questo campo frenando la spinta innovativa dei *team* di lavoro che come in Octopus sono dedicati a rendere ogni giorno l'energia verde più accessibile e un consumo più chiaro, con un conseguente impatto negativo anche sulla transizione energetica stessa.

Al fine di evitare di rendere l'utente finale un soggetto passivo in un mercato in cui le compagnie energetiche si distinguono unicamente in base ai prezzi dell'energia proposti, un frontespizio "flessibile" appare una scelta più incoraggiante verso l'innovazione. L'esperienza del Gruppo Octopus nel Regno Unito ci ha dimostrato che molti utenti sono favorevoli a una tecnologia in grado di ottimizzare i propri consumi senza alcuno sforzo particolare e che il gestore della rete (TSO) è disposto a dialogare con le compagnie energetiche per poter modulare i consumi su richiesta al fine di bilanciare in modo ottimale e economico domanda e offerta.

Riteniamo fondato il diritto di codesta Autorità di indicare un set informativo minimo e obbligatorio che tutti i fornitori devono seguire, ma anche altamente invasivo e dannoso per la spinta innovativa e la transizione energetica imporre uno specifico *design* alla prima pagina della bolletta, la più vista dagli utenti e quella in cui gli utenti vorrebbero visualizzare nel modo più chiaro possibile il servizio che hanno scelto, non solo informazioni fiscali ed economiche che rappresentano un aspetto importante ma parziale della vita energetica degli utenti.

***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.***

Sulla base dell'esperienza di Octopus anche a livello globale, gli utenti preferiscono ricevere un minor numero di informazioni purché rilevanti e chiare. L'utente medio associa un maggior numero di informazioni a una complessità maggiore e a una conseguente scarsa chiarezza. Sulla base di alcuni *feedback* raccolti l'utente medio italiano si concentra su dati della bolletta dell'energia essenziali come: (i) kWh consumati e (ii) costo applicato.

Tuttavia, come è noto, questo non rispecchierebbe in modo fedele ed esaustivo tutte le componenti e gli elementi esterni di cui è composta una bolletta. Anche se la logica del frontespizio sembra avvicinarsi a un'ottica di semplificazione, non è chiaro quale sia il *framework* all'interno del quale tale frontespizio verrebbe creato. Non essendo possibile semplificare la bolletta a tal punto da evidenziare esclusivamente "i costi al kWh" che l'utente si aspetta di poter verificare con immediatezza (parlanti con la tariffa applicata), appare più vicino alle esigenze degli utenti immaginare un frontespizio che crei nel migliore modo possibile una distinzione netta tra il costo sostenuto per il consumo in linea con la tariffa sottoscritta e tutti gli altri costi diversi dal consumo puro e quindi dalla tariffa.

Inoltre, ad oggi riteniamo superata l'esigenza di una dicitura apposita "mercato libero" in quanto dovrebbe ormai apparire scontato che il mercato attuale in cui operiamo è libero onde evitare di indurre il cliente in ulteriori dubbi a riguardo. Per i casi di mercati residuali, sempre nell'ottica di dare agli utenti un numero inferiore di informazioni purché chiare e rilevanti, suggeriamo di demandare ai fornitori di tali mercati residuali di inserire una apposita dicitura a riguardo.

Con riferimento alla dicitura "vulnerabili", riteniamo che il quadro normativo non consenta ad oggi di individuare in modo circoscritto i veri clienti c.d. "vulnerabili" dando luogo a una categoria troppo ampia, a discapito di una reale tutela per le situazioni caratterizzate da grave emarginazione. Siamo contrari alla dicitura in bolletta della categoria "vulnerabile".

***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?***

Riteniamo che l'utente medio acquisirebbe più familiarità con una bolletta che contiene il minor numero di informazioni possibili, chiare e rilevanti. Qualora codesta Autorità ritenga che gli operatori debbano inserire dei messaggi obbligatori in bolletta, si suggerisce di limitare tale obbligo a informazioni realmente urgenti e importanti e di massima rilevanza a vantaggio di

un'esperienza da parte degli utenti serena e di totale comprensione dei contenuti della propria bolletta.

***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?***

Octopus ritiene che la proposta di un frontespizio non sia da perseguire per i motivi sopra citati, pertanto, riteniamo che il frontespizio non debba essere applicato in nessun caso.

***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?***

Octopus ritiene che l'attuale suddivisione degli importi riportata in bolletta non sia comprensibile per gli utenti medi, pertanto, siamo favorevoli a superare l'attuale impostazione. Se lo scopo del nuovo *design* è quello di rendere più chiaro al cliente il costo dell'energia, l'aspettativa dell'utente medio è quella di poter visualizzare in modo immediato che il costo sostenuto per i kWh consumati corrisponda alla tariffa sottoscritta con il proprio operatore, seguito eventualmente dalla PCV/componente fissa. Riteniamo, infatti, che le due voci appena citate siano le uniche da mostrare in modo chiaro e inalterato.

***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.***

Alle luce delle premesse di cui sopra, Octopus ritiene che il modello III sia quello più vicino a ciò che l'utente medio vorrebbe poter visualizzare. Tuttavia, riteniamo che anche il modello III fallirebbe nel separare agli occhi del cliente le voci definite dal fornitore (esempio dispacciamento) da tutte le altre e non permetterebbe di capirne la logica e l'origine. In questo caso, l'impatto maggiore e negativo ricadrebbe sui fornitori dal momento che il cliente medio non riuscirebbe verosimilmente a comprendere tutte le voci citate in bolletta.

***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.***

Octopus ritiene che la definizione di tale aspetto debba essere demandata al singolo fornitore poiché i diversi sistemi di fatturazione (e alcune tipologie di offerte) hanno logiche leggermente differenti. La standardizzazione di questo elemento potrebbe risultare fuorviante per gli utenti.

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

Riteniamo che gli elementi minimi individuati possano essere ritenuti soddisfacenti. Tuttavia, nella maggior parte dei casi essi sono percepiti come un eccessivo numero di informazioni da parte di un utente medio. L'eccesso di informazioni genera confusione in molti soggetti anche se le informazioni indicate sono potenzialmente utili, pertanto laddove non siano considerate essenziali, sono percepite in modo negativo. Invitiamo codesta Autorità a valutare la creazione di alcuni *focus groups* con alcuni utenti finali al fine constatare direttamente la complessità di queste voci. In particolar modo, crediamo che gli indicatori sintetici di prezzo siano poco chiari (fuorvianti in realtà) per l'utente finale e ne suggeriamo l'eliminazione, anche dalle schede sintetiche delle offerte. Troppo spesso ci troviamo a dover spiegare agli utenti cosa questi indici significano e troppo spesso constatiamo nell'utente finale stupore e confusione verso queste voci.

***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?***

No. Octopus ritiene che, nonostante il mercato libero sia composto da operatori più professionali di altri, è data a codesta Autorità la grande opportunità di promuovere il mercato libero e favorire l'evoluzione e l'innovazione tramite azioni

concrete, non da meno quella di evitare di “blindare” informazioni e *layout* in bolletta.

Fornire uno strumento standard in questo senso, potrebbe indurre alcuni fornitori meno trasparenti di altri a giustificare in modo apparentemente logico taluni importi, rendendo più difficile agli stessi *competitor* spiegare alla propria cliente la vera natura di alcune voci e scoraggiando un miglioramento costante della propria comunicazione verso il cliente. Operatori tecnologici come Octopus Energy hanno ad oggi la possibilità di testare testi e layout, e in poco tempo scoprire, grazie all’uso delle tecnologia, cosa è realmente d’aiuto al cliente rendendo sempre più chiare le comunicazioni.

Riteniamo che laddove la standardizzazione dei contenuti costituisca un limite all’innovazione e alle migliorie in bolletta, in linea con una maggior chiarezza e comprensibilità riscontrata direttamente da parte degli utenti, non sia una soluzione percorribile.

***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?***

No, alla luce delle motivazioni sopra citate Octopus ritiene eccessivo il livello di standardizzazione proposto.

***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***

Octopus non ha un suggerimento specifico in merito, l’esperienza e le opinioni degli utenti finali ci evidenziano in modo chiaro che gli indicatori sintetici di prezzo hanno peggiorato la comparabilità delle offerte in quanto il cliente medio non ne comprende il significato rispetto alla tariffa che ritiene di aver sottoscritto. Crediamo che un *focus group* indipendente possa confermare tale percezione.

***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.***

Octopus non ha un suggerimento specifico in merito, l’esperienza e le opinioni degli utenti finali ci evidenziano in modo chiaro che gli indicatori sintetici di prezzo hanno peggiorato la comparabilità delle offerte in quanto il cliente medio



non ne comprende il significato rispetto alla tariffa che ritiene di aver sottoscritto. Crediamo che un *focus group* indipendente possa confermare tale percezione.

***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.***

Octopus non ha un suggerimento specifico in merito, l’esperienza e le opinioni degli utenti finali ci evidenziano in modo chiaro che gli indicatori sintetici di prezzo hanno peggiorato la comparabilità delle offerte in quanto il cliente medio non ne comprende il significato rispetto alla tariffa che ritiene di aver sottoscritto. Crediamo che un *focus group* indipendente possa confermare tale percezione.

Qualora l’obiettivo di codesta Autorità sia trovare un modo più chiaro per far capire all’utente finale tutte le voci di costo della bolletta, suggeriamo che gli operatori vengano invitati a indicare:

- nome della voce e motivo dell’addebito;
- costo e unità di misura;
- l’indicazione se quegli ammontari rimangono in cassa al fornitore o se sono incassati da altri soggetto (e.g. le Dogane);
- l’indicazione dell’obbligatorietà o meno di quella specifica voce;

Riteniamo che grazie a tali poche indicazioni, il cliente finale sarebbe in grado di capire da cosa sono dettati i propri costi e come può (o non può) ottimizzare la propria spesa.

***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?***

In considerazione della rivoluzione energetica e del bisogno di rendere l’utente finale quanto più possibile parte attiva di tale processo, riteniamo ogni limitazione o prescrizione circa il modo di mostrare i consumi fortemente limitativo della capacità di innovazione e sviluppo tecnologico di realtà analoghe a quella di Octopus.

Se gli operatori fossero in grado di fornire agli utenti finali visioni semplici ed efficaci dei consumi giornalieri in specifici orari della giornata, grazie agli avanzati sistemi di Smart Meter esistenti su gran parte del territorio nazionale, insieme alla



proposta di tariffe intelligenti e dinamiche, potrebbero portare l'utente finale ad un livello di comprensione dei propri consumi e del proprio ruolo molto più alto.

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

La rivoluzione energetica è urgente ed è un processo che andrà a rivoluzionare le vite di tutti gli italiani. Assumendo che codesta Autorità non intenda revisionare i contenuti della bolletta con cadenze regolari e/o ravvicinate, Octopus ritiene che sarebbe opportuno, prima di pubblicare la delibera di aggiornamento, che codesta Autorità effettui le seguenti verifiche preliminari:

- 1) *focus group* con un numero significativo di utenti per poter verificare in prima persona la reazione degli stessi alle novità proposte qui, cercando di individuare anche quali elementi e innovazioni possono aiutare il cliente a comprendere la propria spesa energetica e a ottimizzare i consumi;
- 2) raccolta di esperienze internazionali e esempi di bollette prodotte in altri paesi al fine di individuare gli elementi innovativi già presenti in altre realtà, ottenendo spunti di semplificazione in questo senso.

Restiamo naturalmente a disposizione per avviare un dialogo e un approfondimento sul tema di cui al punto 2).

***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***

Crediamo che nell'attuale contesto di rivoluzione energetica in Italia, con la creazione di un sempre maggior numero di realtà e entità bidirezionali (tra soggetti auto-produttori e consumatori), fornire uno strumento che auspica ad una reale chiarezza e semplicità sia quanto mai urgente e necessario, onde evitare di dover gestire in modo separato chi ha già abbracciato o sta per abbracciare il nuovo mercato energetico.

Octopus ritiene che una revisione della bolletta in un'ottica bidirezionale, possa esser considerata un'azione concreta e fondamentale per la transizione energetica.

\* \* \*



Nel ringraziare codesta Autorità per l'opportunità resa, si porgono distinti saluti.

**Octopus Energy Italia S.r.l.**

---

Giorgio Tomassetti