



Funzione Regulatory

ACEA S.p.A.

Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia (DSME)

Unità TON, Trasparenza e Oneri

Piazza Cavour 5

20121 Milano

Email: protocollo@pec.arera.it

Sito internet: www.arera.it

Roma, 11 dicembre 2023

Osservazioni al documento di consultazione 517/2023/R/COM

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

Osservazioni e Contributi Gruppo Acea

Il presente documento riporta le osservazioni e le proposte agli orientamenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “Autorità”) relativamente agli orientamenti finali di Arera relativamente alla revisione della regolazione della Bolletta 2.0.

Osservazioni generali

Il Gruppo Acea comprende le motivazioni di codesta Autorità di rivedere la struttura della bolletta in modo da porre in risalto le informazioni essenziali e funzionali alla migliore comprensione da parte degli utenti del prezzo pagato rispetto al servizio di fornitura goduto, e ciò anche in vista dell'imminente rimozione degli attuali servizi di tutela. Tuttavia, si ritiene che la finalità principale della bolletta debba essere quella di fornire al cliente finale un numero di informazioni chiare e semplici sulla propria fornitura e di consentire un primo monitoraggio dell'andamento dei consumi, garantendo chiarezza e facilità di riscontro delle condizioni economiche riportate nei documenti contrattuali.

La prospettata ulteriore “rielaborazione” delle informazioni in bolletta e la ripetizione di informazioni già presenti negli “Elementi di dettaglio” della stessa, potrebbero determinare per i clienti, che hanno oramai acquisito familiarità con l'attuale esposizione delle informazioni, una lettura meno agevole senza ottenere i

ACEA S.p.A.

benefici sperati. A tal proposito, si rappresenta che non risultano evidenze dirette da parte di richieste da parte dei clienti di modifica della struttura dell'informazioni in bolletta.

Si ricorda che, nel corso di questi ultimi 2 anni, la bolletta ha subito continue rivisitazioni e che l'ultima di queste si è conclusa solo lo scorso luglio. Occorre, inoltre, considerare che la revisione prospettata nel DCO in esame risulta abbastanza impattante e complessa da implementare nei sistemi di fatturazione dei venditori che si troverebbero in un arco temporale "esiguo" a dover nuovamente intervenire sul layout della bolletta e sul sistema di fatturazione con un notevole effort in termini di tempi e di costi.

Al fine di pianificare correttamente le revisioni da apportare ai sistemi di fatturazione, considerati anche gli ulteriori interventi regolatori che interesseranno nei prossimi mesi del 2024 l'assetto dell'attività di vendita, la Scrivente ritiene che la tempistica necessaria per implementare il quadro degli interventi non possa essere inferiore a 18 mesi dalla data di fine della tutela o dalla data di pubblicazione del provvedimento finale. Una tempistica inferiore non consentirebbe ai venditori di fare una corretta pianificazione degli interventi sui sistemi con il rischio di non rispettare le tempistiche prefissate.

In particolare, con riferimento al servizio di maggior tutela che, a partire dal 1° aprile 2024 servirà transitoriamente i clienti vulnerabili del servizio elettrico, ad avviso della Scrivente, sarebbe auspicabile, considerata la natura transitoria del servizio, non prevedere ulteriori interventi sui sistemi degli esercenti al fine di non gravare ulteriormente in termini di costi sugli esercenti.

2. Osservazioni sui singoli punti in consultazione

Frontespizio unificato: contenuti obbligatori

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?

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

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

ACEA S.p.A.

R1. Si condivide la proposta di avere una prima pagina contenente un set minimo di informazioni uguale per tutti i venditori al fine di agevolare il cliente finale nel reperimento di informazioni ritenute essenziali. Tuttavia, si ritiene che debba essere lasciata libertà ai venditori di inserire in prima pagina anche messaggi di caring o di promozione commerciale.

R2. In linea con quanto riportato nel precedente spunto di risposta, si ritiene opportuno rivedere il perimetro delle informazioni da riportare in prima pagina e di circoscriverlo alle seguenti informazioni: dati identificativi del cliente, il servizio e mercato di riferimento, dati identificativi del punto, i dati relativi alla fatturazione e al pagamento, gli importi economici e le informazioni relative ai recapiti per il servizio guasti elettrici o per il servizio di pronto intervento gas.

Inoltre, non si ritiene necessario l'inserimento dell'informazione sulla vulnerabilità in caso di fornitura servita sul mercato libero in quanto i clienti identificati come vulnerabili sono già stati ampiamente informati con gli obblighi di comunicazione già previsti dalla regolazione.

R3. Data la quantità di informazioni riportate nel frontespizio, si ritiene preferibile lasciare in prima pagina solo un rimando testuale alla pagina della sezione "Elementi essenziali" dedicata alle comunicazioni di codesta Autorità. In alternativa, si suggerisce che nello spazio dedicato alle comunicazioni ARERA vengano riportati solo i messaggi più critici e che codesta Autorità indichi il numero massimo di caratteri dedicato ai messaggi in modo che i venditori possano prevedere un ingombro massimo dedicato da lasciare nel frontespizio

R4. Si condivide di prevedere l'obbligatorietà del nuovo schema solo per i clienti domestici; tuttavia si ritiene preferibile che venga lasciata la facoltà ai venditori di prevedere il medesimo schema anche per i clienti non domestici

Frontespizio unificato: opzioni regolatorie per gli importi economici

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.

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

ACEA S.p.A.

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.

R5. – R6. Come già riportato nelle osservazioni generali, ad oggi non risultano alla Scrivente evidenze su criticità rilevate da parte dei propri clienti nelle modalità di esposizione delle voci di spesa nella bolletta sintetica. Inoltre, se l'obiettivo delle modifiche prospettato nel DCO è quello di fornire una maggiore uniformità espositiva e chiarezza della bolletta si ritiene che i Modelli proposti non raggiungano detto scopo. Il modello 1, pur fornendo al cliente una rappresentazione sintetica di quanto sta pagando relativamente al periodo di fatturazione, ad avviso di Acea, è una semplificazione che non aggiunge informazioni rispetto al format già adottato, in quanto raggruppa i concetti ad oggi esposti al cliente in una voce complessiva che non ne permette la comprensione.

Il modello 2 pur fornendo maggiori dettagli, in quanto consente di evidenziare la quota fissa, la quota potenza e la quota variabile, riportando sia gli importi che le quantità, non appare chiaro in quanto fa riferimento a prezzi diversi non riconducibili agli aggregati presenti in altri documenti a disposizione del cliente. Inoltre, si precisa che, da prime valutazioni fatte con riferimento alle offerte su più fasce di consumo, il numero di righe aumenterebbe considerevolmente con l'effetto di non garantire l'esposizione di tutte le informazioni nella prima pagina. Questa complessità sia espositiva che di lettura aumenterebbe ancora di più in caso di conguagli poiché il numero di righe da riportare potrebbero moltiplicarsi esponenzialmente in funzione del numero dei mesi oggetto di calcolo.

Il modello 3, aumenterebbe, senza che sia motivata la ratio, la complessità a detrimento della chiarezza e della semplicità espositiva; in sostanza, detto modello, che, peraltro presenta le stesse criticità del modello 2, ripropone in prima pagina il dettaglio delle informazioni che i clienti troverebbero negli Elementi di dettaglio.

In alternativa ai modelli proposti, la Scrivente propone un modello 1 revisionato che preveda di dare evidenza degli importi, mantenendo sotto la voce "Spesa per la fornitura dell'energia/gas naturale", la distinzione tra le componenti di spesa attualmente presenti in bolletta ("Spesa per la materia energia/gas Naturale", Spesa per il trasporto e la gestione del contatore" e "Spesa per gli oneri di sistema") e di "spacchettare" le voci di spesa a loro volta in quota fissa, quota potenza e quota variabile. A nostro avviso, questo modello renderebbe maggiormente chiara la parte degli importi economici, limitando, a vantaggio dei clienti, le modifiche al format attuale.

Si fa presente che in tutti e tre i modelli, la voce Ricalcoli viene riportata dopo Accise e IVA. Ad oggi tale voce viene riportata prima, in quanto anche i ricalcoli sono soggetti ad IVA e Accise.

R7. Si condivide la proposta di indicare al cliente la posizione del credito/debito qualora diversa da zero. Tuttavia, si ritiene che, in caso di offerte che prevedono la fatturazione dei consumi con acconti costanti, debba essere lasciata la libertà al venditore di esporre l'informazione secondo le modalità previste dalle condizioni contrattuali

ACEA S.p.A.

Elementi essenziali: contenuti obbligatori

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

R8. La Scrivente ritiene che gli elementi minimi da riportare nella sezione degli Elementi essenziali siano stati individuati correttamente. Tuttavia, si ritiene necessario che venga chiarito come indicare i casi di proroga delle condizioni economiche. Ad esempio, occorre chiarire se, in caso di condizioni economiche di durata 12 mesi che in assenza di comunicazione da parte del venditore vanno in proroga di 4 mesi in 4 mesi, sia indicato in bolletta come durata delle condizioni economiche 12 mesi e come data fine quella risultante dalla applicazione della proroga.

Una corretta esposizione evita incomprensioni con il cliente finale.

Relativamente alle informazioni su agevolazioni relative a eventi calamitosi (entità e decorrenza), da riportare nella suddetta sezione, si ritiene opportuno che anche in questo caso il testo venga definito dall’Autorità, considerata la natura dell’informazione.

R9. Non si ritiene utile prevedere dei raggruppamenti o box contenitori in cui inserire gli elementi in quanto si andrebbe a irrigidire e complicare ulteriormente il layout della bolletta.

R10. Si rimanda a quanto riportato nella risposta allo spunto Q3

Ulteriori elementi di trasparenza: indicatori sintetici di prezzo

- 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

ACEA S.p.A.

del cliente finale per la trasparenza e la confrontabilità delle offerte come la Scheda sintetica e il Portale Offerte? Motivare la risposta.

RI1. La Scrivente ribadisce forti perplessità in merito all'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo "effettivi" nella bolletta sintetica in quanto tali indicatori, aggiornati in ogni bolletta, non consentirebbero al cliente di avere un riscontro con quanto riportato all'interno della Scheda Sintetica dell'offerta scelta. Quanto evidenziato, inoltre, a nostro avviso, potrebbe generare confusione e, conseguentemente, innescare reclami da parte del cliente finale, senza apportare alcun giovamento in termini di miglioramento della qualità dell'informazione fornita. Per le suddette motivazioni, si ritiene che l'opzione più idonea sia l'opzione zero ossia quella di non inserire all'interno della bolletta gli indicatori sintetici di prezzo.

Nel caso in cui codesta Autorità intenda, comunque, adottare tale misura, si evidenziano alcune tematiche che richiedono degli approfondimenti:

- indicatore di "costo fisso anno": nel caso di offerte dove è prevista una variazione di una componente fissa nell'arco di validità delle Condizioni Economiche sottoscritte (ad esempio offerte commerciali in cui la componente di commercializzazione aumenta o diminuisce nell'arco della durata delle condizioni economiche) è necessario capire come procedere con il calcolo. Considerare il valore mensile del corrispettivo fisso e moltiplicarlo per 12 mesi può determinare, infatti, informazioni non corrette nel caso di offerte come sopra descritte.
- Indicatore "costo per consumi": nel caso di corrispettivi diversificati per fasce/scaglioni di consumo è necessario dettagliare come rappresentare l'indicatore

In conclusione, si ritiene che i "presunti" benefici derivanti dall'esposizione degli indicatori in bolletta siano irrilevanti rispetto ai costi derivanti dalla complessità delle implementazioni sostenuti dai venditori.

RI2-RI3. Ferme restando le osservazioni riportate al punto precedente, la Scrivente non condivide la proposta di esporre gli indicatori sintetici di prezzo solo per una determinata tipologia di offerta, in quanto non porterebbe alcun beneficio al cliente che potrebbe di fatto confrontare solo offerte dello stesso tipo (es. variabili) e non di tipo differente.

Inoltre a nostro avviso esporre gli indicatori solo per i clienti non domestici creerebbe solo una maggiore confusione in quanto lo stesso cliente potrebbe ricadere con due punti differenti in entrambe le tipologie d'uso (domestico e non domestico) e pertanto riceverebbe due documenti contenenti informazioni differenti. Infine, non si condivide la proposta di rivedere il perimetro degli indicatori sintetici in quanto aumenterebbe il grado di complessità gestionale e di lettura da parte del cliente.

Servizio di fornitura di energia elettrica: fasce orarie

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?

RI4. Si esprime una forte perplessità sulla proposta di codesta Autorità di indicare i consumi di energia elettrica per fasce orarie solo in presenza di corrispettivi differenziati per fasce. A nostro avviso, la proposta

ACEA S.p.A.

porterebbe ad una regressione della bolletta, in quanto nel caso di corrispettivi monorari, il cliente non vedrebbe esposti i consumi per fasce e di conseguenza non riuscirebbe a monitorare le proprie abitudini di consumo e a valutare eventualmente la possibilità di passare ad un'offerta con corrispettivi a fasce.

Tempistiche di implementazione

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

R15. Come già anticipato nelle considerazioni generali, si ritiene che la tempistica necessaria di messa a regime degli interventi non possa essere inferiore ai 18 mesi dalla pubblicazione del provvedimento finale e, comunque, solo dopo aver concluso il processo di liberalizzazione dei mercati.

“Energia immessa negativa” per clienti con impianti di produzione o di accumulo di energia elettrica (disciplina regolatoria introdotta dalla deliberazione 109/2021/R/eel).

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

R16.- R17. Dalla lettura del paragrafo n.11 non è chiara quale debba essere la soluzione a regime anche alla luce di quanto riportato nelle delibere 109/2021 e 142/2023. Si chiede pertanto di esplicitare quali informazioni vadano inserite nelle bollette dei soli clienti che accedono alla disciplina di cui alla delibera 109/2021: in particolare, si chiede di chiarire se, nella sezione *ad hoc* della bolletta vadano riportati sia il prelievo totale sia il valore dell'energia immessa negativa, oltre alla informazione sul prelievo effettivo da fatturare al cliente. In assenza di questi chiarimenti non si è in grado di effettuare le necessarie valutazioni tecniche; anche a tale riguardo la tempistica proposta non risulta percorribile.

Il Responsabile REGULATORY