

DCO 517/2023/R/com “REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRENSIBILITÀ E UNIFORMITÀ”

Premessa

Con il **DCO 517/2023/R/com “REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRENSIBILITÀ E UNIFORMITÀ”**, l’Autorità illustra i propri orientamenti volti a rivedere la struttura della bolletta in vista della fine dei regimi di tutela, affinché i clienti riescano a reperire più facilmente le informazioni necessarie per la gestione dei propri contratti di fornitura.

L’Autorità si pone di raggiungere i seguenti tre macro-obiettivi di miglioramento:

- a) semplicità:** ponendo in risalto le informazioni essenziali al fine di incrementare la leggibilità della bolletta almeno a un primo livello non disaggregato;
- b) comprensibilità:** fornendo elementi per facilitare il riscontro degli importi fatturati e del prezzo pagato nel quadro delle condizioni contrattuali applicate;
- c) uniformità:** garantendo maggiore armonizzazione tra i diversi operatori in relazione alla reperibilità delle informazioni disponibili nella bolletta.

Al fine di raggiungere tali propositi, l’Autorità intende riformulare la struttura della bolletta suddividendola in tre parti: il frontespizio unificato, gli elementi essenziali e gli elementi di dettaglio. Tutte le informazioni inserite non potranno essere riportate più volte all’interno delle tre parti, in modo da evitare una crescente entropia di informazioni.

A2A, pur comprendendo la ratio dell’intervento, che mira principalmente a semplificare, uniformare e rendere più comprensibili i dati contenuti in bolletta, **esprime forti perplessità in merito all’effettiva efficacia di quanto presentato.**

Uno dei principali elementi di criticità è rappresentato dalla scelta di voler riportare gli importi in bolletta sostituendo le attuali “*voci di spesa*” (quota materia energia o quota materia gas, trasporto e gestione del contatore, oneri di sistema) con un’esposizione che preveda solo **la distinzione tra quota fissa e quota variabile, secondo la logica di “scontrino dell’energia”**, sommando i corrispettivi per i servizi di vendita con quelli di distribuzione, misura e gli oneri generali di sistema.

E’ importate ricordare che la principale funzione della bolletta è quella di rendicontare i consumi e permettere ai clienti di comprendere in modo semplice e immediato quanto fatturato per la propria fornitura. A riguardo non si deve però dimenticare che i venditori in questi ultimi anni, grazie anche all’attuale struttura, si sono impegnati ad aiutare i clienti nella comprensione della differenza tra le voci che non sono di competenza del fornitore (distribuzione/misura), che pertanto non varieranno al variare del fornitore, e quelle (spesa materia energia/gas) che variano in base all’offerta

sottoscritta dal cliente. **La proposta dell’Autorità rischia pertanto di vanificare gli sforzi compiuti in questi anni dai venditori e potrebbe favorire alcuni comportamenti opportunistici da parte di alcuni che potranno far leva su una struttura che non mette in evidenza la quota spesa contendibile.**

In merito ai modelli proposti, **A2A, pur comprendendo la proposta di separare la quota fissa dalla quota variabile**, perché in questo modo si evidenzia chiaramente al cliente la quota parte della spesa che può essere ridotta adottando comportamenti efficienti di riduzione dei consumi, ritiene dirimente che sia data evidenza degli importi relativi alla distribuzione/misura rispetto a quelli relativi alla materia energia, affinché il cliente possa verificare puntualmente come il variare del proprio consumo incida sulle differenti componenti di costo.

Un ulteriore elemento di criticità è rappresentato dalla proposta di dover adottare un **frontespizio unificato** uguale per tutti i clienti e non personalizzabile dai venditori. Una strutturazione definita mal si concilia con i limiti di layout imposti dai sistemi di “document composition”, che potrebbero, per motivazioni di spazio e impaginazione, non garantire l’inserimento di tutti gli elementi e sezioni previste dall’Autorità, pertanto si ritiene opportuno che il **format sia lasciato alla libertà del venditore**, come già avviene oggi.

A2A ritiene inoltre opportuno evidenziare la necessità di una visione più olistica del sistema; il venditore non si occupa solo di vendere energia, ma anche di fornire un servizio, pertanto le informazioni utili al cliente non devono essere unicamente quelli afferenti al prezzo, ma sarebbe opportuno che la bolletta veicolasse anche alcuni indici “comportamentali” del proprio fornitore, come ad esempio l’indice di reclamosità o quello di soddisfazione del call center, al fine di garantire ai clienti un’informazione riguardante l’affidabilità del servizio e non solo concentrata sul prezzo.

Infine, in merito all’**istituzione di un tavolo tecnico** sulle analisi sull’impatto della regolazione, A2A non condivide l’impostazione adottata, in quanto è necessario un coinvolgimento delle associazioni rappresentative dei fornitori, non solo delle associazioni dei consumatori domestici, affinché siano valutati tutti gli aspetti peculiari al fine di evitare che quanto definito dalle regolazione possa non rappresentare l’ottimo per il cliente in termini di trasparenza, semplicità e fruibilità.

Osservazioni puntuali

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?

A2A, come ampiamente evidenziato in premessa, esprime forti criticità in merito alla proposta di prevedere l’obbligo di predisporre una prima pagina (“Frontespizio unificato”) **con tutti e soli i contenuti indicati dall’Autorità**, in quanto tale impostazione si scontra con i limiti tecnici di “document composition” a cui si è soggetti per la strutturazione della bolletta. **A2A ritiene pertanto**

opportuno che l’Autorità provveda a definire unicamente le informazioni obbligatorie che devono inserite in bolletta, mentre sia lasciata alla libertà dei singoli venditori la strutturazione di un format adeguato per l’esposizione delle informazioni obbligatorie, affinché la bolletta possa essere utilizzata anche come strumento distintivo e attrattivo rispetto alla concorrenza degli altri venditori.

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.

Salvo quanto indicato nella risposta al Q1, nel caso l’Autorità intendesse confermare le sue proposte sull’obbligo di predisporre il frontespizio unificato, **A2A ritiene che le informazioni minime individuate nel documento in consultazione siano adeguatamente identificate con l’esclusione dello Spazio per le comunicazioni dell’Autorità e degli indicatori sintetici di prezzo.** Lo Spazio dedicato alle comunicazioni dell’Autorità potrebbe rappresentare un limite tecnico importante in quanto, in considerazione della numerosità degli avvisi da esporre, si ridurrebbe lo spazio disponibile per permettere un’adeguata evidenza magari di informazioni più rilevanti per la fornitura (es stato pagamenti). Si propone pertanto di inserire solo un alert che permetta al cliente, se lo ritiene opportuno, di consultare le comunicazioni dell’Autorità riportate nelle pagine successive.

Per quanto concerne l’informazione relativa alla vulnerabilità, **A2A non ritiene utile che ne sia data evidenza in bolletta**, in quanto la normativa già prevede che i clienti abbiano a disposizione degli strumenti per essere informati circa la possibilità di identificarsi come vulnerabile.

Con l’occasione si ritiene opportuno evidenziare che, nel caso di offerte dual fuel, il frontespizio potrebbe essere di difficile lettura e risultare poco comprensibile in quanto le informazioni dovranno essere duplicate per singola commodity. Si evidenzia infine che il DCO non chiarisce come debba essere gestita l’esposizione delle informazioni per i clienti multisito, che ricevono un’unica bolletta, per cui si potrebbe incorrere nel rischio di non riuscire tecnicamente a riportare tutte le informazioni minime in una singola pagina.

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?

Come evidenziato in occasione della risposta al Q2, A2A ritiene che le comunicazioni dell’Autorità debbano essere inserite nelle pagine successive al frontespizio, al fine di evitare problematiche di impaginazioni. Si propone che in prima pagina sia unicamente inserito un rimando testuale alla pagina della sezione di dettaglio in cui le comunicazioni saranno raccolte nella loro interezza.

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?

A2A evidenzia che prevedere un formato della bolletta distinto tra clienti domestici e non domestici, non permetterebbe comunque un alleggerimento degli obblighi posti in capo ai venditori. Si fa presente, infatti, che il sistema di fatturazione è unico e pertanto una composition differente della bolletta in base alla tipologia di cliente richiederebbe un significativo investimento economico iniziale e un enorme sforzo a livello di manutenzione dei sistemi. A riguardo A2A ritiene opportuno che debba essere lasciata facoltà alle imprese di vendita di poter applicare indistintamente a tutti i propri clienti le novità oggetto di consultazione, decidendo se estendere tale revisione anche ai clienti non rientranti nel perimetro descritto.

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?

Pur ritenendo poco efficace fornire ai clienti troppi dettagli che potrebbero ingenerare confusione, A2A ribadisce le proprie perplessità in merito alla proposta di voler sostituire le attuali *"voci di spesa"* con un'esposizione che preveda eventualmente solo **la distinzione tra quota fissa e quota variabile, secondo la logica di "scontrino dell'energia"**. A riguardo è necessario valutare la priorità dell'intervento, in quanto se l'obiettivo è quello di semplificare l'impostazione adottata, potrebbe non essere la soluzione più efficace poiché non garantirebbe una completa comprensione degli importi fatturati con potenziale aumento dei reclami da parte dei clienti. I clienti, infatti, si vedrebbero un unico valore per la fornitura senza comprendere a pieno quale è la parte strettamente connessa all'offerta sottoscritta. Quanto proposto va di fatto in controtendenza con l'impostazione adottata dall'Autorità in questi ultimi anni, che mira ad aiutare e supportare quanto più possibile il cliente nella scelta dell'offerta legata alle proprie abitudini di consumo.

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.

A2A, confermando le proprie perplessità in merito alla proposta presentata, **ritiene opportuno non esprimere alcuna preferenza in base ai tre modelli proposti**. Con l'occasione si evidenzia la necessità che venga aperto un tavolo di lavoro anche con le associazioni di categoria delle società di vendita

affinché sia avviato un dialogo costruttivo che garantisca una revisione della bolletta per un periodo adeguatamente lungo da garantire ai clienti una certa stabilità delle informazioni fornite e ai venditori un'ottimizzazione degli sforzi profusi. Continue revisioni della struttura della bolletta, con tempistiche spesso ristrette, generano difficoltà per gli operatori a programmare le attività necessarie con conseguente impatto economico negativo ed inefficienza.

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)?

A2A non ritiene utile aggiungere questa informazione nello "scontrino" in quanto potrebbe non risultare di immediata chiarezza e comprensione da parte del cliente finale, mentre sarebbe invece opportuno prevedere **l'inserimento nel Frontespizio delle informazioni relative ad eventuali irregolarità di pagamenti** (bollette scadute e non pagate).

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

A2A ritiene che siano stati identificati correttamente gli elementi minimi da riportare negli elementi essenziali, già tutti presenti nella regolazione della Bolletta 2.0, ma coglie l'occasione per ribadire la necessità che venga lasciata facoltà al venditore di scegliere in autonomia dove e come rappresentare tali elementi.

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?

A2A ritiene che la scelta grafica e/o editoriale debba essere di completo dominio del venditore, il quale deve poter stabilire liberamente le posizioni delle singole voci che costituiscono ciascun elemento.

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?

Per garantire una migliore leggibilità del Frontespizio si ribadisce che il Frontespizio debba contenere unicamente le informazioni inerenti i dati e le informazioni relative al cliente e alla fornitura, pertanto, come già indicato nella risposta al Q.3, **A2A condivide la proposta che lo Spazio di comunicazione sia compreso negli Elementi essenziali.**

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

A2A, come già indicato nelle consultazioni precedenti, non ritiene utile la rappresentazione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo. Tra le due opzioni presentate all'interno del documento si ritiene che, quella più idonea ai fini di garantire una maggiore semplicità e comprensibilità della bolletta, sia l'opzione zero, che prevede di non inserire gli indicatori sintetici di prezzo all'interno della bolletta.

L'introduzione di tali indicatori, come già evidenziato in occasione delle precedenti consultazioni, potrebbe ingenerare confusione nel cliente ed un aumento considerevole dei reclami in quanto tali informazioni potrebbero non essere riscontrabili negli indicatori riportati nella scheda sintetica consegnata al cliente in fase precontrattuale.

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.

Prevedere l'esposizione degli indicatori sintetici solo per alcune tipologie di clienti o per alcune tipologie di aumenterebbe il grado di complessità nella predisposizione delle bollette, con conseguente aumento di costi, in quanto sarebbe necessario inserire nei sistemi di fatturazione degli appositi "trigger" che permettano di esporre tali informazioni solo nei casi previsti. Per tali motivazioni A2A ritiene non percorribile tale soluzione.

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.

A2A, non condividendo la proposta di introduzione degli indicatori sintetici, non ritiene opportuno esprimere un posizionamento relativamente ad un eventuale perimetro degli indicatori sintetici, dal momento che questi non dovrebbero figurare all'interno della bolletta.

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?

A2A non condivide l'impostazione adottata in merito alla proposta che l'indicazione dei consumi per fascia oraria venga prevista solo nel caso in cui l'offerta sia bioraria/multioraria. La differenziazione per fascia oraria dell'energia elettrica dovrebbe essere mantenuta anche per i clienti per i quali tale differenziazione non sia contrattualmente prevista, in quanto il mantenimento di un'indicazione dei consumi suddivisi per fascia in ogni bolletta risulta essere utile per il cliente al fine di monitorare le proprie abitudini di consumo e valutare l'opportunità di passare a un'offerta con corrispettivi diversi per fascia.

Q.15 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 delle disposizioni normative in essere che richiedono per il 2024 interventi di adeguamento dei sistemi della fatturazione, **A2A ritiene necessario che ARERA preveda un'entrata in vigore degli aggiornamenti dai 12 ai 18 mesi dalla pubblicazione della delibera di riferimento**, la cui pubblicazione dovrebbe avvenire solo dopo che si sia concluso il processo di liberalizzazione del mercato.

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.

A2A auspica che sia lasciata libertà al venditore di quali informazioni comunicare rispetto alle modalità di calcolo delle quantità fatturate.

Q.17 Si condivide la tempistica proposta? Motivare la risposta

A2A segnala, in relazione a quanto indicato al punto 11.10 del DCO, che in data 31 ottobre le Associazioni di categoria hanno trasmesso una richiesta ad ARERA di proroga delle scadenze previste dalla Delibera 109/2021/R/eel, visti i forti ritardi riscontrati nelle procedure di accettazione e registrazione delle UP_{SA}. Con l'auspicio che tale proroga sia concessa, si segnala la necessità che le tempistiche per l'implementazione di tali disposizioni siano riviste.