

RISPOSTA A DCO 517/2023/R/com- Revisione della regolazione della bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità

Pur comprendendo nella sostanza il fine ultimo delle proposte descritte nel DCO, più in particolare quello di garantire maggiore semplicità e comprensibilità dei contenuti della bolletta a beneficio dei clienti finali, non riteniamo che questo fine giustifichi l'esigenza di mettere mano un'altra volta alla bolletta con la conseguenza di aggravii di costi per gli operatori e, in ultima analisi, anche per i clienti, nonché di operatività che, al momento, è già concentrata sulle altre numerose tematiche regolatorie che prenderanno il via nel corso del 2024.

Riteniamo che debba essere lasciata maggiore libertà di layout agli operatori, dal momento che la bolletta rappresenta uno dei (pochi ormai) elementi di differenziazione e di competitività tra un operatore e l'altro. Peraltro, nel frontespizio unico non è possibile, nello spazio di un foglio formato A4, riportare tutte le informazioni previste. Sezioni come lo spazio delle comunicazioni dell'autorità dovrebbe necessariamente rimanere nelle pagine seguenti. Siamo contrari all'inserimento dell'indicatore sintetico di prezzo sia perché ridondante rispetto a quanto già presente nelle schede sintetiche delle offerte e sia perché fuorviante perché comprende solo la materia energia e non tutte la totalità delle voci della bolletta.

Da ultimo, chiediamo che le proposte vengano discusse nell'ambito di tavoli tecnici, anche con gli operatori e/o le loro associazioni rappresentative e non soltanto con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici e non domestici.

Di seguito la risposta della scrivente a singoli quesiti del documento 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?

Non si condivide l'orientamento per le ragioni espresse in premessa. Facciamo notare inoltre che il frontespizio unificato non contempla l'ipotesi di cliente multipunto.

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.

Si ritiene che il numero di informazioni previsto negli orientamenti sia già sovrabbondante rispetto alle dimensioni della pagina in cui queste ultime dovrebbero trovare posto. L'informazione sulla vulnerabilità del cliente potrebbe ingenerare confusioni dal momento che quest'ultima si troverebbe su una bolletta del mercato libero. Inoltre, si ritiene che i clienti siano già stati debitamente informati nell'ambito degli obblighi informativi previsti dalle delibere sulla fine tutela.

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 per ragioni di spazio, la sezione delle comunicazioni di Arera debba rimanere nelle pagine successive della 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?

Riteniamo che, qualora venisse deciso di intraprendere la strada del frontespizio unificato, sarebbe opportuno applicarlo all'intero perimetro dei clienti rientranti nella disciplina della bolletta 2.0.

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?

Non si condivide la proposta di superare le macro-voci in quanto non verrebbe più percepita la differenza tra i corrispettivi applicati dal venditore e quelli di natura passante e uguali per tutti i clienti.

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.

Fermo restando la generale contrarietà all'impostazione, in quanto il superamento dell'attuale ripartizione di voci di spesa per arrivare a un'esposizione differenziata tra quota fissa e quota variabile potrebbe essere troppo sintetica e quindi poco comprensibile per il cliente, se dovesse essere deliberata la proposta ipotizzata nel documento, il modello preferibile sarebbe il modello 1, con l'avvertenza di spostare la voce ricalcoli sotto la voce servizi aggiuntivi e altre partite per evitare fraintendimenti sull'applicazione dell'IVA.

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.

Riteniamo possa essere una soluzione alternativa migliore utilizzare la riga "totale da pagare" già presente, rinominandola "Totale a credito" qualora il cliente fosse a credito.

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 nella sezione elementi essenziali dovrebbe trovare posto anche il registro delle comunicazioni dell'Arera integralmente e non un suo sottoinsieme. Questo perché nel frontespizio unificato non c'è spazio sufficiente a contenere anche la parte comunicazioni fisse del registro comunicazioni.

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?

Riteniamo preferibile che i venditori mantengano la libertà di posizionare gli elementi nel layout dove preferiscono. Come già detto precedentemente, crediamo che la bolletta sia un elemento di distinzione

di competitività degli operatori che andrebbe preservato.

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?

Come si è già detto sopra, si ritiene soluzione migliore che tutte le comunicazioni di Arera trovino posto in un unico *repository* negli elementi essenziali. Il frontespizio unico, infatti, non ha lo spazio sufficiente per ospitare anche la sezione comunicazioni di Arera, nemmeno se ridotta.

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.

Esprimiamo preferenza per l'opzione zero in quanto non siamo favorevoli all'esposizione in bolletta degli indicatori di prezzo.

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.

Non si concorda con l'introduzione degli indicatori sintetici di prezzo, in quanto, oltre a ingenerare confusione con gli indicatori presenti sulle schede sintetiche, appesantirebbe notevolmente l'operatività dei venditori e gli sviluppi informatici. In ogni caso, sarebbe più *parlante* per il cliente un indicatore complessivo piuttosto che riferito alla sola materia energia.

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?

Riteniamo corretto che il cliente visualizzi il consumo su fasce personalizzate o monorario a seconda dell'offerta sottoscritta e coerente con quanto deve pagare in bolletta.

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

Vista la mole operativa prospettata dal DCO si ritiene che un tempo congruo non dovrebbe essere minore di 18 mesi dalla pubblicazione della delibera in esito alla consultazione.

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. Riteniamo che Le tempistiche di implementazione proposte siano troppo stringenti.

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

Si rimanda alla risposta al quesito numero 15.

Duferco Energia S.p.A.