

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

Documento di consultazione 517/2023/R/com del 9 novembre 2023

Osservazioni di Elettricità Futura e Proxigas

11/12/2023

Osservazioni generali

La presente consultazione parte da premesse che condividiamo pienamente – riflettere sulle reali esigenze dei clienti finali nel nuovo contesto energetico e sul fatto che il sovraccarico informativo della bolletta l'abbia resa tutt'altro che sintetica e più difficile da leggere e comprendere – ma propone aggiornamenti alla regolazione che non solo vanno nella direzione opposta, ma anche oltre a quanto occorre implementare in recepimento della normativa nazionale e comunitaria.

In generale, condividiamo che la prima pagina della bolletta debba fornire al cliente in modo immediato e chiaro il set ristretto di informazioni chiave sulle proprie spese e consumi nell'ultimo periodo oggetto di fatturazione ma non condividiamo la decisione di imporre a tutte le imprese di vendita una così rigida impostazione del contenuto e del layout della bolletta. Imposizione che, oltre a essere ben lontana dall'obiettivo di "alleggerire" e semplificare la lettura della bolletta, riteniamo rappresenti un caso importante di sovra regolazione a discapito della libertà di ciascun venditore di gestire la comunicazione delle informazioni di fatturazione con i propri clienti. Aggiungiamo peraltro che tale attività costituisce uno degli elementi di competizione tra gli operatori e che possono essere rilevanti per un cliente nella scelta di un venditore o dell'altro. Inoltre, ad oggi, non risultano pervenute agli operatori valutazioni negative da parte dei clienti rispetto all'attuale layout della bolletta, pertanto, i venditori non hanno evidenze dirette di esigenze da parte dei propri clienti di modificare la visualizzazione dei dati di fatturazione.

Ricordiamo ad ARERA che la chiarezza e l'immediatezza delle informazioni veicolate ai clienti finali non riguardano solamente il contenuto informativo, ma anche il comparto grafico della bolletta: è difficile inserire in uno stesso spazio tutte quelle informazioni.

Ciò premesso, valutiamo negativamente le 3 proposte di modello di frontespizio, che eliminerebbero anche la distinzione tra voci di costo passanti e quelle definite dal venditore che rappresentano un'informazione utile a valutare la concorrenzialità dell'offerta sottoscritta. In particolare, i modelli 3 e 2 condenserebbero nella prima pagina della bolletta una mole eccessiva di informazioni a discapito della comprensione del cliente.

Per quanto invece attiene all'intenzione dell'Autorità di verificare nuovamente alcune opzioni per l'esposizione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo (riferiti all'offerta commerciale e alle condizioni economiche del periodo di fatturazione), manifestiamo nuovamente – come già fatto nelle osservazioni ai documenti per la consultazione 148/2021/R/com e 579/2021/R/com – l'incondizionato disaccordo in merito a tale orientamento. Gli indicatori sintetici di prezzo, infatti, oltre a creare entropia all'interno di un documento già di non immediata lettura per il cliente finale, e a richiedere un grande sforzo

implementativo da parte degli operatori, potrebbero discostarsi dall'eventuale valore stimato dei valori espressi in fase precontrattuale, il tutto per cause non riconducibili all'operato o alla volontà degli operatori, creando così più confusione che chiarezza nel cliente, anche in considerazione del fatto che non ci sarebbe alcun legame tra il cosiddetto scontrino imposto che cancella la tradizionale suddivisione tra le tre tipologie di spesa e gli indicatori che si riferiscono alla sola materia energia.

Posto il rimando ai singoli spunti di consultazione per le osservazioni di dettaglio, giova qui sottolineare la necessità che sia previsto un congruo tempo di implementazione che gli operatori ipotizzino non essere inferiore a 12-18 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento, anche tenuto conto degli interventi già in programma per il 2024. In ogni caso riteniamo che le modifiche proposte dovranno entrare in vigore solo dopo un congruo tempo successivo al trasferimento dei clienti domestici non vulnerabili al STG. Questo per garantire sia la continuità della regolazione sia per evitare confusione nei clienti finali oggetto del trasferimento.

In conclusione, relativamente all'istituzione di un tavolo tecnico sull'impatto della regolazione chiediamo che siano coinvolte, oltre alle associazioni dei consumatori domestici e non domestici, anche le imprese di vendita e le loro associazioni rappresentative, così da poter fornire anche il loro apporto al confronto.

Osservazioni di dettaglio

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 sottoperimetrazione 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?

Q1. Come espresso in premessa, condividiamo la necessità di comunicare nella prima pagina della bolletta le informazioni fondamentali sulla fatturazione di spese e consumi dell'ultimo periodo di riferimento. Siamo però contrari alla definizione di un set dati troppo ampio e, di conseguenza, di un layout così rigido e obbligatorio. Visto il contesto di mercato sempre più concorrenziale, riteniamo necessario che si lasci sufficiente libertà di azione all'operatore di scegliere le informazioni da presentare e il formato con cui farlo anche per valorizzare l'offerta sottoscritta o promuovere servizi aggiuntivi e utili al migliorare il servizio come la bolletta dematerializzata.

Q2. Nel caso l'Autorità intendesse prevedere l'obbligo di predisposizione del frontespizio unificato, riteniamo adeguate le informazioni minime individuate nel documento in consultazione, a meno dello Spazio per le comunicazioni dell'Autorità e degli indicatori sintetici di prezzo. Le informazioni minime da esporre dovrebbero essere rappresentate dalle voci di spesa,

dai consumi in funzione del periodo fatturato, le informazioni sulla scadenza della fattura e lo stato dei pagamenti, oltre a tutte le informazioni inerenti all'identificazione del cliente, della fornitura e delle modalità per contattare il venditore. Infatti, nell'ottica di considerare il frontespizio come un'unica pagina, consideriamo difficile che possano trovare spazio anche solo una parte dei messaggi dell'Autorità. Potrebbe in alternativa esserci nel frontespizio soltanto un rimando alla sezione dei messaggi dell'Autorità nelle pagine successive.

Inoltre, riteniamo sia da tralasciare l'informazione sulla vulnerabilità in caso di fornitura servita in libero mercato, in quanto, a nostro avviso, gli utenti vulnerabili sono già stati ampiamente informati con gli obblighi di comunicazione già previsti dalla regolazione.

Evidenziamo poi come le proposte illustrate nel DCO non prendano in considerazione le offerte dual fuel. Ipotizzando la bolletta per questo tipo di offerta, si può bene immaginare come anche inserire nel frontespizio i due box per elettricità e gas indicati al modello 1, quello con il set informativo inferiore, lo renderebbe per niente sintetico e di più difficile lettura, oltre che probabilmente impossibile da contenere in un'unica facciata. Chiediamo pertanto conferma che in questo caso si possa procedere a un doppio frontespizio separato, uno per commodity.

Altro ambito che non viene preso in considerazione nel DCO è la casistica relativa ai clienti multisito.

Q3. Non condividiamo la proposta e riteniamo che lo Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità dovrebbe essere inserito in pagine successive al frontespizio, eventualmente prevedendo nella prima pagina solo un rimando testuale alla pagina della sezione di dettaglio in cui le comunicazioni sono raccolte. Nel caso in cui si decidesse comunque di inserire un box di questo tipo, occorrerebbe limitarne la dimensione per evitare che occupi uno spazio eccessivo e che riporti esclusivamente gli avvisi critici.

Q4. Riteniamo che il perimetro di applicazione della regolazione della bolletta 2.0 debba essere circoscritto ai soli clienti domestici residenziali (condomini quindi esclusi) mentre per tutti gli altri clienti, anche per quelli serviti in Ultima istanza, debba essere data facoltà alle imprese di vendita di poter decidere liberamente quale layout utilizzare.

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 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.

Q5. 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. Come anticipato in premessa, non condividiamo la proposta di non poter inserire il dettaglio sulle voci di spesa non imputabili al venditore, le spese per il trasporto e la gestione del contatore e per gli oneri di sistema.

Q6. Come espresso in premessa, riteniamo i 3 modelli proposti, in particolare il 3 e il 2, incompatibili con l'obiettivo di una comunicazione chiara e immediata delle informazioni chiave di fatturazione, in quanto entrambi (il 3 in particolare) troppo complessi.

Indipendentemente dal modello, occorre comunque chiarire con precisione quali casistiche andranno indicate nella voce ricalcoli. Infatti, non è chiaro il motivo per cui il modello preveda la voce senza che venga conteggiata l'IVA e per quale motivo sia indicata la possibilità di avere sia importi positivi che negativi (se si trattasse dei soli storni per periodi che vengono nello stesso documento rifatturati, il segno potrebbe essere solo negativo).

Inoltre, evidenziamo 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.

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?

No, non riteniamo 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.

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?

Riteniamo 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 esuberare di riquadri o sezioni. Ciò peraltro sarebbe in linea con gli sviluppi recentemente conclusi in ottemperanza alla Delibera 637/22 che ha dato seguito alla riorganizzazione delle comunicazioni dell'Autorità. Inoltre, riteniamo sia la soluzione più agevole a livello implementativo sia per i venditori che per l'Autorità, in quanto eviterebbe di dover prevedere dei criteri per distinguere tra le comunicazioni più urgenti e quelle ordinarie. Come anticipato in premessa, nel frontespizio si potrebbe unicamente inserire un rimando statico che ricorda al cliente che può consultare le comunicazioni di ARERA nelle pagine successive della bolletta nella sezione dedicata.

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

Q11. Come già dichiarato in precedenti consultazioni, siamo nettamente contrari all’introduzione degli indicatori sintetici di prezzo effettivi.

Tra le due opzioni rappresentate all’interno del documento di consultazione, dunque, quella più idonea ai fini di garantire una maggiore semplicità della bolletta, risulta essere l’opzione zero, la quale prevede il mantenimento della situazione attuale e, pertanto, il non inserimento degli indicatori sintetici di prezzo all’interno della bolletta. L’introduzione di tali indicatori, infatti, oltre a generare una entropia ai clienti finali meno informati e/o attivi sul mercato, potrebbero risultare addirittura fuorvianti per il cliente finale più informato nella fase di verifica della bolletta voce per voce appurando la corretta applicazione del singolo corrispettivo unitario previsto nelle condizioni economiche sottoscritte in luogo dell’indicatore che aggrega più voci.

In ultima analisi, come espresso in premessa e altri documenti, continuiamo a ritenere che il costo che dovrà essere sostenuto dai venditori per integrare in bolletta gli indicatori sintetici sarebbe ampiamente sbilanciato rispetto ai supposti benefici che i clienti potrebbero avere prendendone visione.

Q12. Rimarchiamo che non condividiamo la proposta di inserire gli indicatori sintetici di prezzo e ancor meno riteniamo debbano rientrare nelle informazioni chiave da inserire nel frontespizio, in quanto, anche in questo caso si andrebbe contro l’obiettivo di semplificare il contenuto informativo della prima pagina della bolletta, appesantendola e rendendo meno efficace la comunicazione al cliente degli elementi maggiormente rilevanti della propria bolletta. Inoltre, il cliente, dall’analisi di dettaglio, troverebbe già indicazione delle voci di costo fisse, variabili e per potenza impegnata. Gli stessi indicatori, peraltro, sono già oggetto di comunicazione al cliente in fase acquisitiva in quanto comunicati nella Scheda Sintetica oppure sono ripresi nei Portali Offerte e Consumi. La nostra posizione è motivata anche dal fatto che la modifica richiederebbe implementazioni e sforzi non trascurabili per i venditori, in quanto gli indicatori sintetici non sono applicabili per tutte le tipologie di offerte e di clienti.

Q13. Essendo favorevoli all’adozione dell’opzione zero avanzata nel DCO, non esprimiamo un posizionamento riguardo un eventuale perimetro degli indicatori sintetici, dal momento che questi, a nostro avviso, 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?

Esprimiamo delle perplessità sul fatto che l’indicazione dei consumi per fascia oraria venga prevista solo nel caso in cui l’offerta sia bioraria/multioraria, infatti riteniamo 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. Ciò consentirebbe al cliente di monitorare le proprie abitudini di consumo ed efficientare la propria spesa anche valutando 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 che per il 2024 sono già previsti interventi di adeguamento dei sistemi della fatturazione, riteniamo necessario che ARERA preveda un'entrata in vigore degli aggiornamenti dai 12 ai 18 mesi dalla pubblicazione della Delibera di riferimento e, in ogni caso, solo dopo che sia trascorso un tempo congruo dalla conclusione del processo di liberalizzazione del mercato prevista nel 2024.

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

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.

Segnaliamo che il 31 ottobre è stata trasmessa 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}. Ci aspettiamo che, se tale proroga verrà concessa, le tempistiche per l'implementazione delle disposizioni su questo tema vengano anch'esse riviste.

In ogni caso, sarebbe impossibile rispettare le tempistiche proposte dalla consultazione per il tempo utile necessari ai venditori per modificare i propri sistemi.