



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**  
**Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia**  
**Unità Trasparenza e Oneri**  
Corso di Porta Vittoria, 27  
20122 Milano*

*Milano, 11 dicembre 2023*

**Osservazioni DCO 517/2023/R/com “Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità”**

### **Osservazioni generali**

**Esprimeremmo netta contrarietà al contenuto del Documento in oggetto**, che imporrebbe ai venditori una drastica ridefinizione delle proprie bollette di energia elettrica e gas naturale, tra l'altro a nostro avviso **senza cogliere le reali esigenze dei consumatori finali**.

I venditori sono come noto i soggetti che in primis sono interessati alla comprensibilità e alla trasparenza delle proprie bollette, anche al fine di limitare il più possibile le richieste di informazioni ed i reclami dei propri clienti o gli switch-out per insoddisfazione relativa al servizio di fatturazione. D'altra parte in un contesto di libero mercato la bolletta rappresenta un elemento distintivo di competitività del venditore, che di conseguenza è naturalmente interessato al continuo miglioramento del proprio strumento di fatturazione sulla base dei feedback in merito dei propri clienti, raccolti tramite i servizi di customer care e indagini di customer satisfaction spesso condotte ad hoc.

**In questo contesto la regolazione dovrebbe limitarsi a tutela dei clienti finali a definire gli elementi minimi obbligatori** da esporre nella fatturazione di un servizio complesso come quello della fornitura delle commodity energetiche, lasciando però agli operatori il confezionamento dei documenti di fatturazione per tutti gli altri aspetti (informazioni accessorie e scelte di struttura del documento e di layout) sulla base dell'esperienza maturata dal rapporto diretto con i propri clienti finali. Dall'esperienza maturata sul campo tra l'altro emerge come **le esigenze dei clienti finali possano essere molto eterogenee**, anche tra clienti della stessa tipologia, e difficilmente possano esser soddisfatte con un unico schema predefinito.

L'irrigidimento delle regole per la redazione delle bollette che emergerebbe dalle proposte in consultazione sembrerebbe peraltro anche **lesivo del diritto alla libera iniziativa imprenditoriale**, togliendo di fatto agli operatori una leva competitiva importante, e imponendo significativi costi legati agli sviluppi operativi, che di fatto avvantaggerebbero gli operatori caratterizzati da maggiori economie di scala. L'imposizione di tali costi andrebbe inoltre nella direzione contraria a quella auspicata da ARERA e dal mondo politico di riduzione dei costi dell'energia per i clienti finali.



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

La **tempistica di tale riforma sembrerebbe infine del tutto inappropriata**, in quanto porterebbe a una modifica della struttura delle bollette proprio in concomitanza con il già delicato passaggio del superamento delle tutele di prezzo per i clienti domestici non vulnerabili, **aggiungendo di fatto ulteriore possibile confusione ai clienti** stessi.

Se in ogni caso si intendesse proseguire nel processo di riforma della disciplina di Bolletta 2.0, riterremmo **imprescindibile l'organizzazione di tavoli operativi di lavoro** per la finalizzazione della soluzione definitiva, che coinvolgano non solo le associazioni dei consumatori, ma **anche quelle dei venditori**, che d'altra parte rappresentano i soggetti in primis interessati da queste disposizioni. In occasione di questi tavoli ci impegniamo ovviamente fin d'ora a portare la nostra specifica esperienza di rapporto diretto con i clienti finali.

Segnaleremmo inoltre come **in nessun caso riterremmo che le regole proposteci possano esser imposte anche in relazione a strumenti quali app o similari**, che rappresentano strumenti informativi ulteriori - e non sostitutivi - ai documenti regolatori correlati alle fatture elettroniche trasmesse a tutti i clienti in formato cartaceo o file pdf digitale.

### 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?*

**Non condivideremmo l'idea di obbligare i venditori ad avere un Frontespizio unificato**, impedendo di inserire elementi distintivi e informazioni aggiuntive: un tale **stravolgimento della bolletta** potrebbe non essere compreso come elemento di facilitazione alla lettura e di confrontabilità dai già clienti, abituati da tempo alla lettura delle bollette con le caratteristiche distintive del proprio venditore.

**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.*

Laddove si propendesse per modificare la prima pagina, in generale le informazioni da riportare si ritengono adeguatamente identificate; tuttavia riterremmo altresì che:

- a) la modalità di pagamento debba esser inserita in prima pagina a corredo delle altre informazioni relative alla fattura (importo da pagare, scadenza del pagamento) per completare il quadro su questo insieme di informazioni così fondamentale, e non obbligare invece il cliente a cercare l'informazione in altre parti della bolletta;
- b) sia da riportare in altra posizione la data di scadenza dell'eventuale bonus, precisando se si tratta dell'informazione di cui ai flussi sii alla società di vendita;



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- c) sia da tralasciare l'informazione sulla vulnerabilità in caso di fornitura servita in libero mercato, in quanto lo stesso si ritiene già ampiamente informato con gli obblighi di comunicazione già previsti dalla normativa; la presenza di tale informazione in bolletta potrebbe essere inoltre anche fuorviante o contraddittoria con l'informazione già presente in merito all'appartenenza del cliente stesso al mercato libero;
- d) debbano esser dettagliate le modifiche da effettuare in caso di bolletta dual fuel (ad esempio: si immagina che nella prima pagina siano da "raddoppiare" le informazioni relative ai punti, mentre possano essere riportate solo una volta le informazioni rispetto al cliente).

**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?*

Riterremmo che **lo spazio destinato alle comunicazioni ARERA debba esser gestito come spazio unico, anche per non generare confusione al cliente**, che troverebbe lo stesso box in due punti differenti, ed anche per non creare due logiche di esposizione, che potrebbero esser fonte di errori anche inconsapevoli da parte dei venditori, con conseguente confusione verso i clienti. Allo stesso tempo osserveremmo come la dimensione dello "Spazio ARERA", soprattutto in determinati momenti dell'anno o in vista di particolari necessità comunicative di ARERA stessa, se inserito in prima pagina ridurrebbe lo spazio destinato al resto delle informazioni obbligatorie. Proporremo **pertanto di lasciare lo Spazio ARERA indiviso e di porlo nelle pagine di bolletta successive alla prima.**

**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?*

Laddove si propenda per un Frontespizio unificato, riterremmo opportuno imporre l'obbligo di adeguamento per i **soli clienti domestici serviti sul mercato libero o in regime di tutela di prezzo**, lasciando agli operatori la **facoltà** di adeguamento per i clienti non domestici serviti sul mercato libero che rientrano nell'attuale perimetro della disciplina di Bolletta 2.0 e per i clienti serviti nell'ambito di ultima istanza (incluso il servizio a tutele gradualali per i clienti domestici non vulnerabili).

**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*



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*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?*

Riterremmo che quanto previsto finora dalla regolamentazione Bolletta 2.0 in termini di prima disaggregazione delle voci sia la soluzione ideale per l'esposizione delle macro-voci di spesa in prima pagina e, vista anche l'enorme fatica fatta dagli operatori per educare i clienti all'attuale suddivisione, la proposta di riorganizzare l'esposizione secondo la logica dello "scontrino dell'energia" **non possa trovare accoglimento. Riterremmo che tale proposta non sia supportata da evidenti vantaggi per i clienti**, che invece a nostro parere e alla luce dell'esperienza maturata sul campo dal contatto diretto con i consumatori si troverebbero a doversi riadattare ad una nuova struttura di rappresentazione delle componenti di fatturazione poco trasparente (o troppo complicata, nel caso del Modello 3).

Faremmo inoltre presente come gli esempi illustratici nel documento in consultazione facciano riferimento a casi di fatturazione tutto sommato semplici, riferiti a fatture mensili monorarie o per fasce. Nella pratica tuttavia non è marginale la gestione di fatture bimestrali e/o multi-sito, nelle quali l'applicazione dei modelli a "scontrino dell'energia" porterebbe a una moltiplicazione delle righe da esporre, rendendo le informazioni poco comprensibili.

Riterremmo inoltre che **la rappresentazione in formato tabellare non sia sufficientemente comprensibile per la maggior parte dei clienti finali**, che dimostrano di preferire rappresentazioni in formato grafico, che il venditore dovrebbero quindi potere affiancare alla tabella obbligatoria.

Questa considerazione fornisce tra l'altro lo spunto per ritenere 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.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.*

Ribadendo quanto esposto nella Q5, nel caso in cui si intendesse imporre la predisposizione di un Frontespizio unificato riterremmo che il modello più comprensibile per il cliente - in quanto più semplice - sia il **Modello 1**. Tale Modello tuttavia, con riferimento alla "Voce di spesa per la fornitura dell'energia/gas naturale", dovrebbe consentire lo spaccato tra l'importo derivante dall'applicazione di componenti definite dal venditore e componenti passanti. Questa informazione risulta infatti essenziale in termini di trasparenza, anche al fine di fornire la



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

corretta informazione sulla spesa associata all'offerta del venditore e la spesa associata a componenti definite da altri soggetti.

**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.*

Nel caso di incapienza della fattura rispetto al bonus **non riterremmo opportuna** l'indicazione del totale da pagare o del riporto di credito a fattura successiva già in vigore nel rispetto della normativa amministrativa e fiscale in quanto risultano già chiare a nostro avviso. Invece ai fini della corretta fatturazione di offerte rata costante nell'ambito dei modelli ipotizzati riterremmo essenziale prevedere possibilità di introdurre riga aggiuntiva, che potrà assumere segno positivo o negativo, per ricondurre importo bolletta a rata predefinita e sottoscritta dal cliente.

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

Condivideremmo.

**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?*

**Non riterremmo utile introdurre ulteriori vincoli di raggruppamento delle informazioni,** riducendo ulteriormente le scelte 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?*

Come già esplicitato in risposta Q3 riterremmo che **le informazioni di cui al registro delle comunicazioni ARERA debbano essere esposti in un'unica sezione**, anziché frammentate in due punti. Riteniamo altresì che **gli elementi essenziali siano la parte dove esporre tale box unico.**



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

**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.*

In relazione alle domande Q.11, Q.12, Q.13, **esprimeremmo netta contrarietà alla rappresentazione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo, si propende dunque per l’opzione 0** esposta nel Documento. Tali indicatori risultano nella pratica spesso poco comprensibili per i clienti finali e riteniamo possano introdurre un ulteriore elemento di complessità all’interno della bolletta. Dall’analisi degli Elementi di dettaglio, il cliente interessato a questo approfondimento, troverebbe in autonomia indicazione delle voci di costo fisse, variabili e per potenza impegnata ed inoltre, tali indicatori, sono oggetto di comunicazione al cliente in fase acquisitiva giacché presenti all’interno della Scheda Sintetica o consultabili nei Portali Offerte e Consumi, e anche per questo, si ritiene che il beneficio per il cliente di trovarli pure in bolletta, non sarebbe proporzionale allo sforzo implementativo non trascurabile richiesto ai venditori.

**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?*

Si ritiene che **la differenziazione per fascia oraria dell’energia elettrica debba rimanere, anche per i clienti per i quali tale differenziazione non sia contrattualmente prevista**: mantenendo tale distinzione sia che nel caso in cui non sia applicabile la fatturazione dell’energia reattiva, sia nel caso in cui l’offerta in fatturazione sia monoraria, il cliente può rendersi conto della distribuzione dei suoi consumi e decidere di vagliare altre ipotesi di offerta o modifiche alle abitudini di comportamento che per il sistema potrebbero risultare virtuose.

Inoltre, segnaliamo che tale orientamento potrebbe risultare una regressione rispetto a quanto sempre sostenuto in tema di responsabilizzazione dei clienti sui propri consumi, risparmio energetico e sovraccarico del Sistema.





## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

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

In relazione agli orientamenti finali a valle della consultazione, si ritiene che **il tempo congruo tra l'emissione della Delibera di approvazione della riforma di Bolletta 2.0 possa attestarsi in 12/18 mesi e, in ogni caso, solo dopo aver concluso il processo di liberalizzazione del mercato**, in quanto si rischierebbe di aggiungere ulteriore confusione ai clienti impattati da questo delicato passaggio del superamento delle tutele di prezzo. Si ritiene comunque necessario prevedere un **contraddittorio** in termini di approfondimento dei dettagli di definizione, in modo da **ridurre al minimo gli elementi di interpretazione**, magari con degli **incontri in tavoli tecnici e la pubblicazione di FAQ interpretative**. In generale:

- nel caso in cui si prevedesse l'inserimento del frontespizio unificato o comunque una modifica alla prima pagina, si rimarca la necessità di prevedere puntualmente anche i casi di fatture dual fuel;
- nel caso in cui si propendesse per le modifiche proposte nel DCO, che comporterebbero uno stravolgimento della bolletta, risulta necessario che sia valutato un **ristoro economico per i venditori e operatori che si troveranno a dover apportare tali implementazioni che certamente non possono essere ritenute di minimo impatto**.

**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.*

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)".

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

**La tempistica proposta non sarebbe traguardabile, proporremmo in alternativa una tempistica di sei mesi dalla data di pubblicazione della Delibera.**

Restando comunque come sempre a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed eventuale opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.

Paolo Ghislandi