

RISPOSTA DI ENEL SPA

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

OSSERVAZIONI GENERALI

Condividiamo l'attenzione dell'Autorità alla chiarezza della bolletta attraverso la rappresentazione di informazioni accurate e comprensibili, in linea con le direttive 944/19 e 1972/23.

In questo senso, l'attuale regolazione già individua a nostro avviso nella bolletta sintetica tutte le informazioni di interesse per il cliente. Ciò è dimostrato anche dall'esito dello studio condotto nel corso del 2023 in collaborazione con il Politecnico di Milano, per verificare la trasparenza, chiarezza e immediatezza del layout della bolletta dei clienti del mercato libero. I test condotti (anche attraverso il tracciamento delle attività oculari con eye-tracking) hanno evidenziato l'interesse dei clienti per alcune informazioni principali sulla fornitura che abbiamo riportato nella prima pagina della nostra bolletta, in perfetto accordo con la regolazione attuale. Tali informazioni riguardano in particolare il totale da pagare, il consumo fatturato e le voci di spesa distinte per costi definiti dal venditore e quelli passanti.

Vediamo quindi con favore l'intento dell'Autorità di individuare le informazioni di maggiore utilità per il cliente da rappresentare nella prima pagina della bolletta. Una nostra proposta specifica è inserita in risposta ai quesiti Q1-Q3.

Evidenziamo fin da subito che a nostro avviso, diversamente da quanto proposto da Arera, la prima pagina della bolletta deve lasciare anche dei margini di flessibilità al venditore. Si tratta infatti anche di un documento commerciale e riteniamo quindi corretto che i venditori abbiano degli spazi per inserire ulteriori informazioni sull'offerta sottoscritta, su iniziative promozionali volte al risparmio, su servizi aggiuntivi (anche a vantaggio della transizione energetica) e strumenti utili al miglioramento del servizio e della sostenibilità ambientale (es. attivazione della bolletta dematerializzata).

Evidenziamo, inoltre, che negli ultimi anni è stato chiesto agli operatori di intervenire più volte sulla bolletta (richiamiamo a questo proposito le recenti novità introdotte dalla regolazione in attuazione del DL 210/21). Conseguentemente gli operatori hanno dovuto modificare ripetutamente il documento con continui oneri implementativi e gestionali.

Inoltre, gli stessi clienti dovrebbero avere il giusto tempo per abituarsi ai nuovi format e alle nuove informazioni prima di considerare ulteriori modifiche.

Con riferimento alle specifiche proposte della consultazione riteniamo che la chiarezza per il cliente venga garantita attraverso la rappresentazione di informazioni sintetiche ed essenziali.

In questo senso, alcune proposte di Arera sarebbero controproducenti, come ad esempio l'aggiunta di informazioni di dettaglio attraverso la rappresentazione analitica degli importi fatturati e gli indicatori sintetici di prezzo. I clienti sembra infatti non avere la necessità di ricevere informazioni aggiuntive rispetto a quelle già presenti: meno del 2% dei clienti Enel richiede gli Elementi di Dettaglio. Per la gran parte dei clienti maggiori informazioni sarebbero soltanto confusive.

Come accennato in precedenza, rispetto alle voci di spesa riteniamo che l'attuale rappresentazione (in cui sono distinti gli oneri passanti da quelli definiti dal venditore) fornisca un'informazione utile al cliente, evidenziando in modo separato l'elemento concorrenziale dell'offerta.

Per tale ragione, i tre modelli proposti da Arera a nostro avviso non sono condivisibili.

In particolare, il modello 2, che aggrega tutti i corrispettivi nelle due macro-voci quota fissa e quota variabile, non consente al cliente di riscontrare con facilità e in modo puntuale le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta. Il modello 3 aggiunge molte informazioni di dettaglio che renderebbero molto complessa la comprensione della bolletta.

L'implementazione degli indicatori di spesa a nostro avviso non porterebbe un beneficio per i clienti dal momento che potrebbero interessare ed essere compresi solo da una nicchia di clienti più esperti, oltre a comportare per il venditore un forte aggravio in termini di complessità e onerosità degli sviluppi sui propri sistemi.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Q1. 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?

Q2. 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.

Q3. 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 anticipato nelle osservazioni generali condividiamo che venga individuato un set di informazioni rilevanti per il cliente da esporre in prima pagina che a nostro avviso sono rappresentate da:

- il totale da pagare;
- le voci di spesa;
- i dati sul consumo fatturato e il relativo periodo di competenza;
- le date riferite all'emissione, la scadenza della fattura e lo stato dei pagamenti;
- i dati identificativi del cliente e della fornitura, la tipologia di commodity, servizio e mercato di riferimento;
- il servizio guasti e i contatti per richiedere informazioni al venditore.

Al venditore del mercato libero deve inoltre essere lasciata la disponibilità di uno spazio in cui inserire informazioni specifiche sull'offerta sottoscritta, su iniziative promozionali e sui servizi aggiuntivi offerti. In un contesto sempre più concorrenziale è fondamentale che la bolletta caratterizzi il rapporto tra venditore e cliente tenendo conto dell'offerta sottoscritta.

La proposta di ripristinare in prima pagina lo spazio per le comunicazioni dell'Autorità (previsto con la delibera 202/09 e superato con la delibera 501/14) dovrebbe essere limitata

alle comunicazioni di carattere eccezionale (es. sisma, alluvione, ecc). Per ulteriori considerazioni si rimanda al Q10.

Q4. 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?

Il perimetro di applicazione della regolazione sulla Bolletta 2.0 dovrebbe essere limitato ai soli clienti domestici, lasciando ai venditori la facoltà di scegliere il layout per tutti gli altri clienti. Per i clienti business, infatti, il venditore potrebbe avere l’esigenza di rappresentare e/o evidenziare informazioni diverse rispetto ai clienti domestici, in ragione delle specifiche esigenze legate all’attività commerciale e alla possibile maggiore personalizzazione delle offerte sottoscritte.

Dovrebbero essere esclusi anche i servizi di ultima istanza. La natura temporanea dell’assegnazione non giustificerebbe i costi da sostenere per gli sviluppi che verrebbero quindi riversati sull’offerta di gara.

Q5. 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?

Q6. Alla luce degli obiettivi individuati, quale tra le tre opzioni illustrate si ritiene sia preferibile per l’esposizione degli importi fatturati? Motivare le risposte.

Q7. 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.

Come argomentato in premessa, riteniamo che l'attuale rappresentazione delle voci di spesa sia chiara per il cliente e non dovrebbe essere modificata in luogo di uno dei tre modelli proposti.

Peraltro, per modificare la rappresentazione della spesa, gli operatori dovrebbero stravolgere l'attuale struttura sulla quale Arera è da poco intervenuta con la delibera 209/22 obbligandoli ad esporre, senza deroghe, in modo distinto i costi passanti, *trasporto e oneri*. Tale intervento era stato giustificato con il fine di fornire al cliente informazioni puntuali sull'incidenza dei costi relativi alle singole voci rispetto alla spesa sostenuta. In coerenza con questo principio l'Autorità è poi intervenuta nuovamente con la delibera 637/22 obbligando i venditori a riportare negli Elementi di dettaglio della bolletta elettrica gli importi fatturati a copertura degli Oneri generali di sistema disaggregati nelle componenti tariffarie ASOS e ARIM.

Q8. Si ritiene siano stati identificati in modo corretto gli elementi minimi da riportare nella Sezione degli elementi essenziali? Motivare la risposta

Q9. Si ritiene utile prevedere che gli elementi essenziali, pur nella libertà di layout, siano evidenziati secondo raggruppamenti o “box contenitori” come quelli indicati?

Q10. 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 la rappresentazione degli elementi minimi attraverso “box contenitori” sia eccessiva e non utile per il cliente, dal momento che le informazioni di maggior rilievo sarebbero già rappresentate nella prima pagina.

Non ci sembra opportuno riorganizzare le comunicazioni dell'Autorità dal momento che gli operatori hanno appena finito di implementare (dalla prima bolletta successiva al 1° luglio 2023) la soluzione disposta proprio a questo fine dalla delibera 637/22 che, come specificato dalla stessa Autorità, era stata condivisa da operatori e associazioni dei consumatori.

Q11. Quale delle opzioni presentate si ritiene più idonea, in tema di eventuale esposizione degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta? Motivare le risposte

Q12. 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

Q13. 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.

Come anticipato nelle osservazioni generali e in risposta alle consultazioni 148/21 e 579/21, non condividiamo la previsione di inserire in bolletta gli indicatori di prezzo che la aggraverebbero di ulteriori informazioni quantitative senza fornire al cliente un reale vantaggio in termini informativi.

Q14. 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 che dovrebbe essere mantenuta la rappresentazione dei consumi per fasce anche se l’offerta sottoscritta dal cliente prevede un unico corrispettivo. Tale esposizione, infatti, rappresenta le abitudini di consumo del cliente, utili a valutare offerte alternative nel mercato e ad orientare il suo consumo al fine di efficientare la spesa.

Q15. Complessivamente, quale dovrebbe essere la tempistica di messa a regime delle innovazioni presentate in questo documento per la consultazione? Motivare le risposte

Qualora gli interventi si limitassero a prevedere le informazioni essenziali da inserire nel frontespizio riteniamo adeguata una tempistica di almeno 6 mesi dalla pubblicazione della delibera. Diversamente, se si intendesse dare seguito ad interventi di maggiore complessità (tra cui anche la modifica della rappresentazione delle voci di spesa), la tempistica necessaria dovrebbe essere di almeno 12 mesi dalla pubblicazione della delibera.

Q16. 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.

Q17. Si condivide la tempistica proposta? Motivare la risposta

Condividiamo l'opportunità di rappresentare in bolletta i dati sui consumi riferiti all'EIN utili a calcolare il consumo fatturato netto ma riteniamo impossibile rispettare la tempistica proposta.

I venditori non hanno il tempo materiale per modificare i propri sistemi in considerazione del fatto che per i clienti con frequenza di fatturazione mensile la seconda bolletta successiva al 1° gennaio 2024 viene emessa già nel mese febbraio. Pertanto, non sarà possibile recepire la rappresentazione dell'EIN in bolletta prima di 6 mesi dalla pubblicazione del provvedimento.