



Osservazioni e proposte alla consultazione Arera 517/2023/R/com per la revisione della regolazione della Bolletta 2.0

Spettabile Autorità, qui di seguito riportiamo le nostre osservazioni e pareri rispondendo ai quesiti proposti in delibera.

q.1 Sì, si condivide l'orientamento di prevedere per tutti i venditori un *frontespizio* unificato

q.2 Tra le informazioni da inserire nel Frontespizio unificato crediamo sia necessario anche indicare la scadenza dell'offerta in corso (in modo tale che il cliente abbia sempre modo di verificare la correttezza di eventuali comunicazioni di repricing) e il costo del kW o del mc previsto per l'offerta in corso (in modo da poter valutare in maniera semplice e veloce eventuali ulteriori offerte commerciali).

q.3 Sì, ritiene che nel Frontespizio unificato siano da inserire le comunicazioni dell'Autorità che abbiano un carattere di urgenza o determinata importanza

q.4 Sì, ritiene che il Frontespizio unificato debba essere applicato a tutti i clienti finali, compresi quelli nel servizio di ultima istanza.

q.5 sì, il modello "scontrino" potrebbe essere una modalità comprensibile per il consumatore

q.6 si ritiene che il modello 2 sia un giusto compromesso tra il modello 1, troppo scarso di indicazioni, e il modello 3 che, sebbene preferibile perché contiene maggiori dettagli, potrebbe essere di lettura meno immediata

q.7 Sì, l'aggiunta di una riga nella quale si specifica la posizione amministrativa del cliente possa essere di aiuto

q.8 Sì. Sottolineiamo la necessità da parte del consumatore che il venditore fornisca un indirizzo e-mail al quale far pervenire richieste e reclami. I form presenti sui siti dei vari gestori non assicurano la tracciabilità del reclamo. Poiché la tutela del consumatore passa attraverso la documentazione e la tracciabilità, è indispensabile assicurare al cliente finale la possibilità di poter gestire correttamente un eventuale reclamo.

q.9 Sì, ritiene che gli elementi essenziali dovrebbero essere posizionati univocamente nella stessa posizione in tutte le fatture al fine di permettere al cliente finale di individuarli con facilità. Memorizzando la posizione delle informazioni sarà semplice la verifica della fattura e la comprensione della stessa anche in caso di cambio gestore. Ora, infatti, risulta difficoltoso per i consumatori, una volta abituati a leggere la propria fattura e trovare i dati nei punti stabiliti, nel caso si cambiasse gestore è difficile ritrovare dove il nuovo venditore ha posizionato le stesse informazioni. Unitamente, nel caso fosse necessario richiedere informazioni sulla lettura della bolletta, sarebbe più semplice poter dare indicazioni. Esempio: Se il POD (o PDR) deve essere posto nella prima pagina all'interno del box dedicato ai dati sulla fornitura che è previsto (ipotesi) in basso a destra, un operatore di Call Center – o le AACC- potranno dare l'informazione in maniera semplice univoca.



Sottolineiamo come sarebbe auspicabile che tra gli elementi minimi, in ambito di “strumenti per la tutela del consumatore” dovrebbero anche essere menzionate le associazioni dei consumatori e anche il progetto “Energia: diritti a viva voce” che da anni vede una proficua collaborazione tra ARERA e AACC.

q.10 Si ritiene siano da inserirsi nel Frontespizio le comunicazioni periodiche o importanti per il consumatore, magari con un rimando nelle pagine interne ove un maggior spazio può permettere una spiegazione più dettagliata. Le comunicazioni continuative possono essere inserite nelle pagine finali della bolletta come avviene ora.

q. 11 Si predilige l'opzione uno poiché permette una maggiore consapevolezza dei costi.

q. 12 no, si ritiene che queste indicazioni possano essere utili per tutte le forniture anche per uniformità. Qualche consumatore che oggi rientra tra i vulnerabili, potrebbe perdere le caratteristiche e si troverebbe, quindi, a ricevere un frontespizio differente da quello a cui era abituato.

q. 13 In questo caso si preferisce l'applicazione degli stessi indicatori che il consumatore può ritrovare nelle eventuali offerte che andrà a valutare e che sono presenti sul Portale Offerte.

q. 14 No, si ritiene utile, al fine del facilitare la consapevolezza dei propri consumi, indicare sempre le fasce dei consumi

q. 15 La tempistica di messa a regime di queste innovazioni dovrebbe essere la più veloce possibile. Non possiamo stabilire una data esatta poiché non conosciamo le problematiche che i venditori dovranno affrontare per tali adeguamenti. Date, però, le motivazioni che hanno spinto a questa revisione è opportuno che i clienti finali possano usufruire al più presto di questa bolletta più comprensibile, semplice e uniforme.

q. 16 Sì, si ritiene opportuno indicare in bolletta, maniera chiara, i quantitativi di energia immessa negativa per permettere al consumatore di verificare la correttezza anche di questi dati, di effettuare le opportune valutazioni circa i propri consumi e produzione e poter avere maggiore consapevolezza per una migliore gestione dell'impianto e dei consumi.

q. 17 Sì, si condivide la tempistica proposta del 1° gennaio 2024.