

**Osservazioni di Eni Plenitude SpA Società Benefit al Documento per la  
Consultazione 517/2023/R/com dell'ARERA**

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

Milano, 11 dicembre 2023

## Osservazioni generali

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Plenitude Spa Società Benefit (Plenitude) al Documento di consultazione 517/2023/R/com (di seguito “DCO”) dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “ARERA” o “Autorità”) contenenti gli orientamenti in merito alla revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità.

Il DCO, pur partendo da riflessioni condivisibili e condivise come l’importanza per i clienti di avere un documento chiaro, di facile lettura e che eviti il sovraccarico di informazioni, a nostro parere avanza proposte che non sempre corrispondono a tali obiettivi, li contraddicono e vanno oltre gli stessi, limitando anche la libertà d’impresa forzosamente e oltre quanto previsto dalla normativa. Evidenziamo che non ci risultano reclami da parte della clientela sull’attuale formato delle bollette e anzi il cliente ci sembra ormai abituato alla ormai tradizionale tripartizione delle voci di spesa e i nostri sforzi implementativi in questi anni sono stati anche in ottico di migliorarne la grafica e piccoli accorgimenti scelti come azienda per informare sui servizi offerti al cliente stesso, rimanendo entro i giusti limiti dati dal contesto normativo e regolatorio.

La previsione di una prima pagina “frontespizio” unificata può essere teoricamente condiviso, ma non può esserlo nelle modalità con cui viene proposto nel DCO: siamo contrari a una tale mole di dati troppo ampia, anche difficilmente contenibili in un’unica facciata e allo stesso tempo vietando agli operatori di poter mettere qualsiasi altro elemento o scelta grafica che possa essere ritenuto utile nel rapporto commerciale e di caring con il cliente e che caratterizza anche l’operatore stesso.

Sicuramente la presenza in prima pagina delle comunicazioni dell’Autorità è, per motivi di spazio, incompatibile con la presenza del resto degli elementi vincolanti e a nostro parere più rilevanti per il cliente; come meglio specificheremo nelle osservazioni di dettaglio, si può al limite considerare di inserire nel frontespizio solo un rimando alle pagine successive per tali comunicazioni.

Tutti i modelli proposti per il cosiddetto “scontrino” ci trovano perplessi e contrari su vari aspetti (vedi osservazioni di dettaglio) e il primo modello, con le dovute correzioni e chiarimenti, può al limite essere quello valutato meno negativamente. Allo stesso tempo però, anche nel modello 1 si evidenziano dubbi e criticità che ci auguriamo siano risolti qualora l’Autorità decidesse di proseguire su questo punto.

Con certezza, riconfermiamo la contrarietà all’introduzione degli indicatori di prezzo già espressa in precedenza e, secondo noi, non coerenti con le altre modifiche proposte che vanno verso l’eliminazione della distinzione tra gli importi passanti e quelli definiti dai venditori, al di là delle tipologie di offerta sottoscritte. Pertanto, questo elemento sarebbe il tipico esempio di “sovraccarico di informazioni non rilevanti per il cliente che genererebbe solo ulteriore confusione nello stesso.

Anche sui tempi di implementazione ci preme sottolineare da subito un elemento fondamentale: molti clienti vanno incontro a un periodo di cambiamenti a fronte della fine del mercato tutelato per i clienti non vulnerabili che, per quanto operatori e istituzioni siano impegnati a renderlo più chiaro e trasparente possibile, porta con sé un’ineliminabile complessità. In tale contesto, inserire anche un radicale cambio del formato delle bollette potrebbe solo confondere ulteriormente il cliente. Pertanto, oltre che per le ben note ragioni di ordine tecnico organizzativo che rendono tali modifiche di non breve implementazione, chiediamo che l’entrata in vigore di quanto prospettato nel DCO sia successiva a un congruo periodo dopo la fine del processo di liberalizzazione previsto nel 2024 ed evidenziamo che i tempi non possano essere inferiori ai 12/18 mesi a seconda di quanto verrà riconfermato in sede di delibera.

## 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?

Siamo concordi affinché vengano definiti degli elementi minimi da inserire in prima pagina, in particolare le fondamentali informazioni su fatturazione e consumi del documento nonché i dati identificativi principali del cliente e della fornitura. Tuttavia, il set definito è troppo ampio e rende il layout quindi troppo rigido. Inoltre, il divieto di inserire qualsiasi altra informazione in prima pagina non può che vederci contrari in quanto le scelte espositive della prima pagina sono un elemento caratterizzante dell'azienda stessa, uno dei punti su cui si gioca una concorrenza positiva tra gli operatori nella capacità di rispondere alle esigenze dei clienti anche durante il contratto e non solo in fase di acquisizione. Limitare in tal senso la libertà di impresa non può che trovare il nostro dissenso.

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.

Intesi come elementi minimi e non come unici e inseribili, siamo concordi sui dati proposti ad esclusione dei seguenti (o con le seguenti precisazioni):

- Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità: si tratta di una sezione di testo tendenzialmente ampia e non ci sembra una buona soluzione suddividerla in più parti nelle diverse pagine. A nostro parere in prima pagina si potrebbe al massimo inserire una breve frase che ricordi al cliente che nelle successive pagine può consultare tale sezione.
- importi economici o scontrino: assenso solo qualora vengano considerati i chiarimenti e le criticità avanzate al quesito specifico
- indicatori sintetici di prezzo: siamo contrari (vedi quesito specifico in merito)
- vulnerabilità: siamo contrari all'inserimento di tale dato già fornito agli aventi diritto con specifiche forme di comunicazione.

Evidenziamo poi che nella definizione dei dati e delle sezioni del frontespizio non viene affrontata la specificità delle forniture Dual Fuel. Sarebbe ovviamente impossibile inserire in prima pagine una tale mole di informazioni moltiplicato per due e immaginiamo dunque che in questi casi l'Autorità ipotizzi la presenza di due distinti frontespizi per ogni commodity.

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?

Come già anticipato, non riteniamo possibile per motivi essenzialmente grafici contenere tutta la sezione delle comunicazioni dall'Autorità nel frontespizio. Non riteniamo d'altronde una buona soluzione quella della sottoperimetrazione in quanto a seconda di quali e quanti messaggi si pensasse di inserire in prima pagina, lo spazio potrebbe comunque non essere sufficiente e comunque la suddivisione in più parti della bolletta a nostro parere confonderebbe il cliente. La migliore soluzione, se l'Autorità ritenesse in ogni caso di voler dare una maggiore evidenza della presenza di queste comunicazioni, sarebbe secondo la Scrivente di inserire in

prima pagina solo un breve messaggio statico che ricordi al cliente che nelle successive pagine può consultare tale sezione, ivi incluse eventuali nuove notizie rilevanti.

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?

Fermo restando che l’applicazione di una regolazione così stringente a una sola fetta del mercato retail non è detto che sia una semplificazione gestionale per l’operatore ma che al contrario potrebbe risultare una ulteriore complicazione, siamo favorevoli a limitare l’ambito di applicazione ai soli clienti domestici, escludendo i non domestici e i condomini. Allo stesso tempo chiediamo conferma che, in caso l’operatore volesse o dovesse estendere il nuovo layout anche a (una parte de) gli altri clienti per motivi organizzativi di filiera, ciò sia nelle sue facoltà.

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 ravvediamo particolari vantaggi per i clienti nell’inserire il cosiddetto “scontrino”, considerando che ciò comporterà per il cliente stesso comprendere e abituarsi a un nuovo modello dopo che per anni gli è stato esposto e spiegato un modello tutto differente, basato sulla tradizionale tripartizione che distingueva tra costi definiti dall’operatore e quelli “passanti”. Superare questa differenziazione potrebbe essere senz’altro utile come possibilità per alcuni tipi di offerte (all-inclusive) ma qualora l’Autorità decidesse di procedere con tale nuovo modello, dovrebbe essere lasciata la facoltà, per i venditori che lo ritenessero opportuno di mantenere la tradizionale tripartizione che distingue tra voci definite dal venditore e voci passanti.

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.

Tutti e tre i modelli hanno grossi elementi di criticità e risultano complessi da inserire nella prima pagina. Il modello più critico e a nostro parere da scartare è il 3, in quanto troppo complesso e su molti voci molto più dettagliato anche di quanto attualmente previsto nella bolletta sintetica. Anche il modello 2 risulta comunque abbastanza complesso.

Il modello 1 è certamente il meno complesso ma sarebbe necessario modificarlo su alcuni aspetti:

- opzione facoltativa per l’operatore, di mantenere anche la tripartizione delle voci di spesa già prevista contrattualmente secondo la regolazione vigente e/o di distinguere le quote fisse da quelle a consumo;
- voce ricalcoli: 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)

- voce CMOR: in analogia con la voce BONUS, a nostro parere sarebbe utile per il cliente che tale voce sia evidenziata a parte come voce a sé stante e non “affogata” in altre sezioni.

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.

Siamo favorevoli

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

Non sono emerse criticità in merito agli elementi minimi da riportare nella sezione degli elementi essenziali.

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?

Siamo contrari all'introduzione di ulteriori vincoli nel layout della bolletta, ma pensiamo che tali scelte siano eventualmente da valutare da parte del venditore sulla base delle possibilità tecniche messe a disposizione dal fornitore e da libere strategie di caring della propria customer base.

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?

Sul tema delle comunicazioni dell'Autorità si rimanda a quanto già argomentato nei quesiti precedenti: a nostro parere sarebbe più chiaro per il cliente avere un'unica sezione in cui reperire tali comunicazioni e questa non può avere adeguato spazio nel frontespizio. Peraltro tale sezione è stata rivista e adeguata abbastanza recentemente a seguito della delibera 637/22. Distinzioni tra tipi di messaggi sarebbe un'ulteriore complessità da gestire anche per gli operatori con costi di implementazione che non vediamo controbilanciati da eventuali vantaggi (che non ravvisiamo).

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.

Riconfermiamo la contrarietà all’introduzione degli indicatori sintetici di prezzo nella bolletta, pertanto, siamo per l’opzione zero in quanto a nostro parere la bolletta dovrebbe riportare solo informazioni di fatturazione e contrariamente a quanto argomentato nel DCO, invece che fare da ponte tra la tradizionale suddivisione delle macro-voci di spesa e lo scontrino, tali indicatori sarebbero difficilmente spiegabili al cliente e lo potrebbero disorientare. Dalla nostra esperienza, il cliente più attento utilizza gli elementi forniti nella bolletta di dettaglio per fare i controlli e calcoli che considera necessari, mentre la maggioranza dei clienti chiede semplicità e chiarezza e un nuovo dato non sarebbe di aiuto in tal senso.

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?

A nostro parere per il cliente è utile avere la suddivisione per fasce dei propri consumi nel prospetto del consumo mensile e annuo al di là di quale sia il tipo o offerta scelta, non solo in ottica di valutare eventualmente una diversa offerta ma anche nella prospettiva di un uso più consapevole dell’energia elettrica. Certamente nel caso di particolari offerte più complesse le sole tre fasce potrebbero essere utili al cliente indicazioni più puntuali dei suoi consumi se il misuratore ne permette la rilevazione, ma anche in questo caso secondo noi il fornire servizi di questo tipo è una delle caratteristiche su cui si gioca la sana competizione di mercato, ma non inficia l’utilità dell’indicazione data dalla distribuzione dei consumi sulle tre fasce per tutti.

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 tema di tempistiche, ribadiamo quanto già detto nelle osservazioni generali: quello che si sta aprendo nel 2024 sarà già per molti clienti un periodo di cambiamenti dovuti alla fine del mercato tutelato per i clienti non vulnerabili che, per quanto operatori e istituzioni siano impegnati a renderlo più chiaro e trasparente possibile, porta con sé un’ineliminabile complessità. In tale contesto, inserire anche un radicale cambio del formato delle bollette potrebbe solo confondere ulteriormente il cliente, che farebbe capire a comprendere se il cambio del formato è dovuto al passaggio al libero o alle tutele gradualistiche o alla vulnerabilità, senza rendersi conto che si tratterebbe di modifiche per tutte le bollette indipendentemente dal mercato di riferimento. A queste considerazioni si aggiungono le già note ragioni di ordine tecnico organizzativo che rendono le modifiche proposte dal DCO di non breve implementazione. Per tali ragioni chiediamo che l’entrata in vigore di quanto prospettato nel DCO sia successiva a un congruo periodo dopo la fine del processo di liberalizzazione previsto nel 2024 ed evidenziamo che i tempi non possano in ogni caso essere inferiori ai 12/18 mesi a seconda di quanto verrà riconfermato in sede di delibera.

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 UPSA. 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.