



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - segreteria@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

Prot. n. 173/2023

AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

Documento per la consultazione n. 517/2023/R/com

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

**Osservazioni e proposte ASSOGAS
Milano, 11 dicembre 2023**



CONFINDUSTRIA

CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Come già espresso in occasione di precedenti consultazioni, per la Scrivente associazione realizzare interventi finalizzati all'accrescimento della trasparenza e chiarezza dei contenuti informativi in materia energetica, in ottica di incremento della conoscenza dei clienti finali, è un obiettivo condiviso, tuttavia un ulteriore set di interventi sulla **bolletta**, strumento che ha già subito nel corso degli ultimi 8 anni diverse modifiche, non sembra essere la soluzione migliore per educare i clienti finali ad una maggior comprensione dei costi sostenuti. **Al contrario, modificare frequentemente le bollette è di per sé un elemento di confusione per il cliente.**

Pur nella consapevolezza dell'esigenza di dare seguito alle disposizioni del decreto legislativo 210/2021 - che ha recepito la Direttiva **UE 2019/944** (norme comuni per il mercato interno dell'energia **elettrica**) nell'ordinamento nazionale italiano – con la finalità di definire alcuni contenuti informativi sostanziali, e di facile reperibilità, dall'implementazione degli orientamenti proposti **non si ravvisa una variazione sostanziale capace di rivoluzionare l'approccio dell'utenza al documento**. Per contro, a fronte di un ennesimo importante impiego di risorse per ottemperare al nuovo layout, si esprimono forti perplessità rispetto i benefici che ne deriverebbero per il consumatore.

In particolare, segnaliamo alcuni aspetti critici connessi agli interventi oggetto della presente consultazione:

- la proposta di un "Frontespizio unificato" non appare convincente poiché la spinta all'**omologazione** delle prime pagine delle fatture di tutti gli operatori, potrebbe limitare di fatto le possibilità di organizzazione anche delle pagine successive e di eventuali messaggi commerciali ai propri clienti
- gli orientamenti dell'Autorità mirano a regolare in modo determinante l'elemento principale di comunicazione degli operatori con i propri clienti, **limitandone fortemente il margine di discrezionalità, in contrasto con il principio del libero mercato**
- dall'analisi dettagliata di questa ennesima modifica della struttura della bolletta, emerge che le richieste **impattano sensibilmente sui processi per completare i quali, si prevedono tempistiche importanti**. La complessità degli interventi comporterebbe uno slittamento dei tempi implementativi, il quale sarebbe tuttavia funzionale ad **evitare un'indesiderata concomitanza con la fine dei mercati regolati** che si teme possa disorientare il cliente finale
- non è trascurabile, infine, il **costo economico** che gli operatori dovranno affrontare per adempiere a tali modifiche, aspetto che, laddove non dovesse essere remunerato dalle attuali componenti regolate, potrebbe riflettersi sul prezzo finale applicato al cliente finale

Ciò premesso, si esprimono qui di seguito alcune considerazioni relativamente agli spunti posti in consultazione

RISPOSTA AI QUESITI POSTI IN CONSULTAZIONE

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?

Come anticipato in premessa, si evidenziano due criticità relative agli orientamenti suggeriti:

- la **spersonalizzazione** della bolletta determinata dalla volontà di omologazione penalizza i singoli operatori che investono in comunicazione e credono nella costruzione di un rapporto di fiducia con il cliente che passa anche attraverso la sua distinzione dai competitor
- la proposta comporta **un'attività informatica onerosa** per le aziende costantemente alle prese con richieste sfidanti in termini di costi. Tuttavia, se gli obblighi finora imposti per il

mercato regolato, potevano trovare ristoro solo mediante il riconoscimento all'interno delle tariffe regolate – recentemente sottodimensionate - nella transizione al libero mercato l'operatore avrebbe margine di riversare a valle i costi per evitarne l'accollo, con la possibile indesiderata conseguenza di incrementare i costi per il cliente finale. Per quanto riguarda il servizio di tutela della vulnerabilità, invece, il mercato che sarà ancora caratterizzato da tariffe decise dal regolatore, si rinnova la richiesta di tenere in considerazione gli oneri di questo eventuale ulteriore adeguamento al fine di riconoscerli puntualmente in tariffa.

Inoltre si rileva che, secondo quanto previsto dalla delibera 603/2021/R/com in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni è prevista una "pagina iniziale aggiuntiva" contenente l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione e una serie di informazioni correlate: tali disposizioni resteranno in vigore o saranno superate una volta definite le regole generali per la redazione della bolletta?

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.

Nel frontespizio unificato non risultano previsti i riferimenti propri dei singoli operatori (es.: Codice Cliente/Utenza) determinanti per la classificazione dell'utenza secondo la codifica della società di vendita; si auspica pertanto che venga integrata la loro previsione.

Per contro invece, si riterrebbe preferibile eliminare dal frontespizio i riferimenti del POD/PdR, dati tecnici dell'utenza che, se resi disponibili con facilità, possono favorire il diffondersi di pratiche commerciali scorrette.

Per quanto riguarda l'indicazione sulla **vulnerabilità** si ritengono sufficienti gli obblighi informativi previsti dalle delibere 100/2023/R/com e 102/2023/R/gas; l'ulteriore inserimento dell'informazione relativa alla condizione di vulnerabilità nel frontespizio potrebbe indurre il cliente in ragionamenti errati ostacolandone la permanenza sul libero mercato. Inoltre, occorre ricordare che **il venditore non sempre dispone di quest'informazione**, situazione che impedirebbe un'informazione omogenea.

Si suggerisce, infine, di integrare nel frontespizio l'informazione relativa al "N° della bolletta" dato identificativo essenziale del documento anche ai fini fiscali. Se l'interpretazione è corretta, secondo gli orientamenti dell'Autorità ne è previsto l'inserimento negli Elementi Essenziali ai sensi di quanto previsto al paragrafo 6.5 lettera f) punto iii del DCO oggetto di commento.

Si chiede pertanto se, la previsione di traslare l'informazione del numero di bolletta, dal frontespizio agli Elementi Essenziali, sia un refuso.

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?

La sotto-perimetrazione potrebbe essere utile, ai fini di stampa, per mantenere in una sezione separata l'insieme delle comunicazioni standard costantemente presenti da quelle invece sottoposte a periodico aggiornamento.

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?

Pur ribadendo la nostra forte perplessità nell'adottare un frontespizio unificato, rispetto al quesito posto in consultazione, si riterrebbe preferibile – come nelle intenzioni dell'Autorità - restringere il perimetro dei clienti finali cui applicare tale schema, disponendo eventualmente l'obbligatorietà **per i soli clienti domestici**.

Per i clienti non domestici si auspica che non venga messa in discussione la facoltà del venditore di determinare come distribuire i diversi elementi nelle pagine, fermo restando che dovrebbero essere comunque esposti tutti gli elementi minimi (sia quelli indicati come frontespizio, sia quelli indicati come essenziali).

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?

Nello specifico, si esprimono perplessità rispetto all'accorpamento in un'unica macro-voce "spesa per la fornitura" che potrebbe - soprattutto in un primo periodo - indurre il cliente a **sospettare arbitrari e ingiustificati aumenti di prezzo** generando ulteriore diffidenza e vanificando gli sforzi messi in atto negli ultimi anni dagli operatori per supportare i clienti nell'interpretazione delle bollette e per instaurare con loro un rapporto di fiducia.

Non si ravvisa, inoltre, alcun apprezzabile vantaggio per il cliente finale derivante dall'accorpamento delle attuali diciture distinte in un'unica voce.

Gli sforzi profusi per istruire i clienti nella comprensione dell'attuale suddivisione delle voci di spesa, giustificherebbero già da soli il mantenimento dello status quo, ma a supporto di questa tesi, intervengono almeno altri due elementi:

- o un eccesso di sintesi nell'esposizione dell'importo da pagare potrebbe generare diffidenza nel cliente e determinare per contro un aumento di richieste di bollette dettagliate per appagare la necessità di conoscere le singole componenti di spesa che concorrono alla determinazione del totale
- o nel caso di richiesta degli Elementi di Dettaglio poi, dando seguito all'orientamento proposto, si genererebbe un disallineamento tra la voce unificata della materia prima presente nel Frontespizio Unificato e le voci disaggregate presenti negli Elementi di Dettaglio.

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.

Tra i modelli proposti probabilmente il Modello 2 rappresenta il giusto compromesso per raggiungere gli obiettivi prefissati, caratterizzandosi per un elevato grado di comprensibilità senza intaccare eccessivamente la semplicità.

Si riterrebbe tuttavia auspicabile, all'interno del framework di questo modello, **mantenere l'attuale distinzione delle voci di spesa**, per i motivi indicati alla risposta precedente.

Una modifica così netta, se non accompagnata da puntuali spiegazioni, difficilmente può essere compresa da un'utenza sottoposta a continui cambiamenti che, seppur nobili negli intenti, possono disorientare. Anche la **stabilità**, da questo punto di vista, dovrebbe essere presa in considerazione come valore da promuovere per massimizzare la comprensione.

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.

Non si ritiene sia maggiormente utile.

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

Si chiede conferma che, l'orientamento dell'Autorità in materia fiscale sia di mantenere l'attuale suddivisione delle informazioni relative ad accise addizionali ed IVA, che nel caso sarebbe condivisibile.

Relativamente all'inserimento dell'informazione riguardante la "spesa annua sostenuta" ex art. 6.5 lettera c) iii, si chiede conferma che il valore sia rappresentato dalla sommatoria dei totali bolletta degli ultimi x mesi.

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?

Sì, a beneficio di una maggior chiarezza si ritiene opportuno che gli elementi essenziali siano evidenziati secondo raggruppamenti o box.

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?

Sì, per chiarezza nei confronti dei clienti e maggiore semplicità di gestione si ritiene più efficace un'eventuale sotto perimetrazione (vedere risposta Q3)

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

A vantaggio dell'obiettivo di semplicità, si ritiene preferibile **l'opzione zero** ossia il mantenimento della situazione attuale.

Riprendendo un'obiezione già emersa nel corso delle consultazioni ai documenti 148/2021/R/com e 579/2021/R/com si ritiene che i **valori stimati degli indicatori sintetici espressi in fase precontrattuale** potrebbero discostarsi sensibilmente dall'eventuale valore riportato in bolletta che è invece cristallizzato per un determinato periodo. Il disallineamento dei valori potrebbe, ancora una volta, rivelarsi fuorviante per cause, tra l'altro, non riconducibili alla responsabilità degli operatori.

Rispetto questo spunto la posizione dell'associazione è ancora più netta: il contenuto di innovazione e vantaggio di comprensibilità offerto da tale indicatore appare risibile, laddove, come già detto, non risulti addirittura ingannevole.

Il meccanismo di calcolo da implementare per determinare tale valore inoltre, dalle prime analisi, risulterebbe l'attività in assoluto più onerosa tra quelle previste dal presente documento: si auspica pertanto che la proposta venga accantonata.

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.

Riteniamo che anche l'**uniformità** possa contribuire ad accrescere semplicità e comprensione pertanto non siamo favorevoli ad applicare le modifiche solo ad alcune tipologie di offerta.

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

No, non si ritiene opportuno includere nel perimetro degli indicatori sintetici di prezzo voci ulteriori rispetto quelle della materia energia poiché le restanti componenti sono oneri "passanti" per il venditore.

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?

--

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

Come anticipato in premessa, considerato il notevole impatto operativo delle modifiche proposte e al fine di scongiurare un'implementazione concomitante o a ridosso del superamento dei regimi di tutela, riteniamo che ogni eventuale processo di revisione non possa concludersi prima che siano **decorsi 12 mesi dal completamento della liberalizzazione del mercato**. Tale tempistica risulterebbe inoltre funzionale ai principi di *slow regulation* che governano il processo, con l'obiettivo di coinvolgere nel frattempo il più possibile anche la compagine dei consumatori, preparandoli ad affrontare le eventuali novità previste con consapevolezza e un discreto livello di conoscenza.

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

--

Dichiarandoci a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore osservazione o chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

 ASSOGAS
Il Direttore Generale
Dott. Giampaolo Russo
