

**Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.**

al documento di consultazione ARERA 517/2023/R/COM

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



Milano, 11 dicembre 2023

Si condivide la necessità di riflettere sulle reali esigenze dei clienti finali nel nuovo contesto energetico e sul fatto che il sovraccarico informativo della bolletta l'abbia resa tutt'altro che sintetica e più difficile da leggere e comprendere e si apprezza quindi l'avvio del procedimento volto a valutare eventuali modifiche da apporre alla regolazione della Bolletta 2.0 in tal senso.

Si esprime tuttavia perplessità in merito alle soluzioni prospettate in quanto uniformare completamente le prime pagine delle fatture implica per i fornitori perdere l'opportunità di differenziarsi e di valutare come meglio rappresentare le informazioni, anche sulla base delle esigenze raccolte dai propri clienti. Inoltre, per quanto riguarda la rappresentazione degli importi da pagare, si segnala che l'assenza in bolletta sintetica dell'informazione sulla destinazione degli importi pagati preclude ai clienti di comprendere facilmente quali servizi sta pagando e al venditore di far comprendere al cliente che la competizione può avvenire solo sulla parte di materia energia/gas. Infatti, pur essendo questa informazione presente nelle bollette di dettaglio si segnala che in questo caso l'informazione è meno immediata, in quanto scomposta nelle diverse sub-componenti e inoltre da considerare che non tutti i clienti richiedono la bolletta di dettaglio. Non si concorda quindi sulle rappresentazioni della spesa proposte nell'ambito del "frontespizio unificato", si ritiene però meritevole di approfondimento la possibilità di inserire un ulteriore box relativo agli importi da pagare che li rappresenti come proposto nel modello 2, ovvero scomposti secondo le unità di misura (quota energia, quota fissa e quota potenza). Tale box potrebbe essere inserito nella attuale bolletta sintetica, rappresentando quindi un elemento di uniformità tra le bollette dei diversi operatori.

Infine, si segnala come critico l'aspetto dei costi e dei tempi di implementazione, poiché le modifiche proposte nella consultazione di fatto renderebbero necessario rivedere completamente il layout della bolletta sintetica, con costi molto elevati e tempi di implementazione pari ad almeno un anno solare. Al contrario l'inserimento di un nuovo box contenente gli importi scomposti secondo le unità di misura, senza prevedere la riorganizzazione completa dei contenuti della bolletta sintetica, sarebbe mono onerosa e la tempistica di implementazione sarebbe pari a circa 4-6 mesi dalla emanazione della delibera.