

Primi interventi di aggiornamento e modifica della regolazione della Bolletta 2.0

Documento di consultazione ARERA 148/2021/R/com del 13 aprile 2021

Osservazioni di Elettricità Futura
14/05/2021



Osservazioni generali

In linea generale, apprezziamo la volontà dell'Autorità di intervenire sulla disciplina della bolletta 2.0, occasione indubbiamente preziosa per rivedere e perfezionare gli attuali contenuti informativi alla luce dell'esperienza maturata nel settore a distanza di anni dalla prima formulazione. L'incremento della trasparenza e dell'efficacia della bolletta sintetica e l'efficientamento delle informazioni per la riscontrabilità dell'offerta sottoscritta, delle sue caratteristiche e della sua applicazione, sono condizioni fondamentali per aumentare il livello di capacitazione e di capacità negoziale dei clienti finali, in particolar modo di quelli domestici.

Ciò premesso, siamo tuttavia in disaccordo con gli orientamenti presi nel presente DCO. Riteniamo che la maggior parte delle modifiche e integrazioni proposte non solo non consentirebbero di raggiungere di tali obiettivi, ma addirittura rischierebbero, in generale, di ingenerare un uso scorretto della bolletta e in particolare di determinare ulteriore confusione nel cliente finale, con ripercussioni negative per gli operatori (es. in termini di aumento del numero dei reclami).

La funzione principale della bolletta e della bolletta sintetica è quella di rendicontare i consumi di energia del cliente, garantendo la maggiore chiarezza possibile nella riscontrabilità di quanto riportato con il contratto. Invece, le funzioni di confrontabilità dell'offerta sottoscritta dal cliente con le altre offerte disponibili sul mercato, oppure la comunicazione di dati di dettaglio sui consumi oppure di indicatori sintetici, dovrebbero essere perseguite con gli altri strumenti già previsti dalla regolazione.

Come specificato nel DCO stesso, la coerenza e la completezza dell'informazione verso il cliente, e i benefici che da ciò conseguono, sussistono in un utilizzo integrato degli strumenti e delle informazioni in essi contenuti e non nella replica integrale di tutte le informazioni in tutti gli strumenti, intervenendo miratamente in modo da mantenere distinti gli obiettivi specifici che caratterizzano ciascuno strumento e contenitore informativo.

La confrontabilità e, di conseguenza, la capacità del cliente di muoversi tra le numerose offerte presenti sul mercato dovrebbero essere perseguiti facendo ricorso a strumenti appositamente creati per tali obiettivi, quali il Portale Offerte e il Portale Consumi, evitando di inserire in bolletta elementi che in ultima analisi per il cliente finale si rivelerebbero poco utili e/o difficili da sfruttare.

In merito alle proposte sulle modalità di invio della bolletta riteniamo che, anche in considerazione dell'orientamento dei cittadini che ricorrono sempre più all'uso di strumenti digitali e dei conseguenti benefici economici e ambientali, la regolazione debba promuovere quanto più possibile l'utilizzo quantomeno degli strumenti di comunicazione più semplici (es. e-mail/PEC). In particolare, riteniamo che sul mercato libero la sottoscrizione di una previsione contrattuale che preveda esplicitamente la possibilità per il trader di inviare la bolletta a un indirizzo e-mail/PEC fornito dal cliente, in fase di conclusione del contratto o successivamente nell'ambito dei normali rapporti gestionali con il venditore, sia sempre una condizione sufficiente a certificare il consenso del cliente a ricevere la bolletta con modalità digitale. In assenza di tale esplicita previsione contrattuale, proponiamo che le e-mail del cliente acquisite dal trader a fini gestionali (come meglio specificato in risposta al Q9) vengano comunque utilizzate per l'invio della bolletta web a valle di apposite informative preventive e tutele rafforzate a favore del cliente (es. sospensione delle azioni di dunning).

Un ulteriore elemento critico del DCO è quello delle tempistiche di implementazione prospettate. Alcuni degli interventi proposti (eliminazione costo medio unitario, inserimento codice offerta, inserimento spesa annua) hanno una portata relativamente limitata, ma le tempistiche proposte, scaglionate nel tempo (alcune in vigore dal 1/7/21, altre dall'1/1/22) oppure non definite in dettaglio, sono particolarmente sfidanti per gli operatori. Gli interventi di adeguamento sul contenuto della bolletta sono uno tra gli interventi più impattanti sui sistemi informatici degli operatori e, anche se di piccola portata, hanno un costo non indifferente. Va poi considerato che le presenti modifiche vanno a sommarsi a quelle già in fase di implementazione previste da altre misure, quali ad esempio quelle previste per la revisione degli obblighi informativi previsti dal codice di condotta commerciale ed in vigore, almeno con riferimento agli obblighi informativi precontrattuali, a partire proprio dal prossimo luglio.

Da un punto di vista "gestionale", la via migliore per poter procedere con la revisione della bolletta limitando il più possibile gli oneri e gli impatti per gli operatori sarebbe quella di optare per un intervento organico, attuando in una sola occasione tutte le modifiche regolatorie necessarie e implementandole in un'unica data (o al massimo scaglionandole in un breve periodo di tempo).

Ai fini della revisione della disciplina sulla bolletta, riteniamo indispensabile che l'Autorità istituisca un apposito Tavolo di lavoro tematico grazie al quale, in un'ottica di interazione e collaborazione con gli operatori e le relative associazioni e partendo dalle proposte illustrate nel

presente DCO, sia possibile valutare, identificare e concordare degli interventi di aggiornamento realmente efficaci per tutte i soggetti coinvolti coinvolte.

Osservazioni di dettaglio

Q1. Si considerano correttamente individuati gli obiettivi della prima rivisitazione della regolazione della Bolletta 2.0?

Come espresso in premessa, condividiamo gran parte degli obiettivi alla base della revisione della Bolletta 2.0. Incremento della trasparenza e dell'efficacia della bolletta sintetica, armonizzazione con gli altri "contenitori" regolati ed efficientamento delle informazioni per la riscontrabilità dell'offerta sottoscritta sono obiettivi fondamentali. Meno rilevante e a nostro avviso improprio, invece, il tema dell'utilizzo della bolletta a fini di confrontabilità con le altre offerte presenti sul mercato. Questo obiettivo deve essere raggiunto con il ricorso agli strumenti creati appositamente a questo scopo quali il Portale Offerte, in primis, e il Portale Consumi.

A tal fine, le modifiche introdotte dalla recente Delibera ARERA 426/2020/R/com, nonostante la loro complessità e onerosità per essere implementate nei sistemi degli operatori, seguono questa direzione promuovendo sia in fase acquisitiva (mediante le Schede Sintetiche) sia in fase di rinnovo contrattuale il ricorso al citato Portale Offerte come strumento di comparazione.

Q2. Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo alla soppressione sin dall'1 luglio 2021 delle informazioni relative al costo medio unitario attualmente riportate nella bolletta sintetica?

Condividiamo con la proposta di soppressione del dato sul costo medio unitario. Come specificato nel DCO, variando da bolletta a bolletta sulla base dei consumi totali del cliente, il costo medio unitario non costituisce un elemento valido ai fini della confrontabilità.

Relativamente alle tempistiche di implementazione evidenziamo che, per quanto circoscritta, la modifica richiede comunque un aggiornamento dei sistemi operativi degli operatori. Trattandosi dell'eliminazione e non dell'inserimento di un dato, richiediamo che sia garantito un certo grado di flessibilità, escludendo eventuali sanzioni/penali per gli operatori che non dovessero riuscire a implementare la misura subito dal 1° luglio.

Q3. Si condivide l'orientamento di prevedere l'indicazione all'interno della bolletta sintetica del codice identificativo dell'offerta?

Q4. Si ritiene adeguato che il codice offerta sia inserito in bolletta solo per le offerte scelte dal cliente finale successivamente all'1 luglio 2021?

Non riteniamo che l'inserimento nella bolletta sintetica del codice identificativo delle offerte sia una soluzione efficace per garantire la riscontrabilità dell'offerta con il Portale Offerte. Occorre, peraltro, evidenziare come le condizioni economiche delle offerte commerciali del mercato libero siano soggette a variazione costante (tale aspetto è, infatti, noto a codesta Autorità come riportato nella nota n.14 dello stesso DCO): per tale ragione è, piuttosto, probabile che, laddove la modifica delle condizioni economiche avvenga su base trimestrale, un cliente non riesca a ritrovare la sua offerta sul PO a seguito della ricezione della fattura. In questo senso si potrebbe generare un disallineamento temporale e, pertanto, informativo tra la data di ricezione della bolletta, relativa all'offerta x, e le offerte commerciali presenti sul PO, che non necessariamente ricomprendono l'offerta x se non più in assortimento e/o se non simulabile.

Stante l'attuale limitata applicabilità dell'intervento e quindi dei benefici attesi a favore dei clienti finali, si sollevano perplessità sull'idoneità del medesimo a perseguire gli obiettivi di chiarezza e di trasparenza. È opportuno, infine, ricordare come il predetto Codice Offerta sia già oggetto di indicazione al cliente in fase acquisitiva nella neonata Scheda Sintetica come da prescrizione contenuta nella Delibera 426/2020/R/com in vigore dal prossimo 1° luglio. In questa sede, a differenza della fattura, il beneficio per il cliente è maggiore perché non esiste alcun disallineamento temporale (considerando che la Scheda Sintetica è consegnata in occasione della stipula contrattuale): il cliente, infatti, potrà ricercare il codice offerta del contratto appena concluso sul Portale Offerte e trovare un riscontro puntuale tra quanto sottoscritto e quanto pubblicato e, laddove non sia soddisfatto, potrà esercitare i rimedi normativi previsti (es: diritto di ripensamento per i clienti domestici) in virtù di quell'assenza di disallineamento temporale sopra citata.

Il costo implementativo per gli operatori del codice offerta nella bolletta sarebbe invece del tutto sproporzionato rispetto agli effettivi benefici per i consumatori.

Q5. Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo all'indicazione del consumo annuo aggiornato in bolletta? Si ritiene congruo il termine stabilito del 31 dicembre 2021 per la relativa implementazione?

Q6. Si ritiene preferibile utilizzare altre modalità per l'indicazione del consumo annuo non aggiornato rispetto a quelle illustrate nel presente documento per la consultazione? Se si esplicitare le proposte.

Riteniamo che l'introduzione dell'informazione sul consumo annuo aggiornato, per quanto sia potenzialmente utile, sarebbe ridondante rispetto agli strumenti già presenti finalizzati a favorire la maggiore consapevolezza del consumatore sui propri consumi energetici. Riprendendo il concetto dell'utilizzo integrato di tutti i contenitori e gli strumenti informativi regolati attualmente attivi, per consentire al cliente il monitoraggio dei propri consumi energetici andrebbe promosso l'utilizzo del Portale Consumi, strumento appositamente pensato per tale fine, evitando di appesantire la bolletta.

Peraltro, considerata la bassa propensione del cliente a fornire l'autolettura e considerato che, lato gas, è difficile presumere una continuità della disponibilità del dato rilevato, il rischio è quello di esporre per lungo tempo un "consumo annuo non aggiornato", con l'effetto di alimentare la propensione dei clienti a reclamare o a richiedere informazioni nel presupposto che la responsabilità e la "colpa" dell'assenza di dati rilevati sia del venditore, quando in realtà quest'ultimo è in attesa delle misure validate dal DSO. A nostro avviso, qualora non fossero disponibili letture rilevate/autoletture e nell'ipotesi in cui si volesse intendesse comunque esporre tale dato in bolletta, in luogo del consumo non aggiornato sarebbe più utile inserire un dato sul consumo stimato, in linea con il consumo fatturato e quindi capace di ridurre il rischio di incomprensioni e reclami da parte del cliente.

Q7. Si ritengono opportune ulteriori considerazioni in merito alla comunicazione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo del contratto? Si condivide l'orientamento dell'Autorità in ordine alla comunicazione degli indicatori sintetici in bolletta?

Q8. Si condividono le valutazioni dell'Autorità in ordine alle soluzioni per il perseguimento dell'obiettivo della confrontabilità anche per lo strumento informativo "bolletta sintetica"?

In generale, riteniamo che entrambe le opzioni, inserimento degli indicatori sintetici (1) o del dato sulla spesa annua (2) siano poco utili per aumentare il livello di comprensione da parte del cliente della bolletta e dell'offerta, o confrontarla con altre offerte.

Per quanto riguarda gli indicatori sintetici, nel DCO stesso si evidenzia come, la presenza di ulteriori riferimenti quantitativi aggiuntivi a quelli già presenti nella bolletta potrebbe ottenere

l'effetto opposto di quello auspicato, generando confusione nel cliente finale senza apportare benefici in termini di miglioramento della comprensibilità delle informazioni.

Relativamente all'opzione alternativa proposta per l'inserimento del dato della spesa annua, anche se sarebbe più comprensibile per il consumatore, riteniamo che, come per molte delle altre delle modifiche proposte nel DCO, la sua introduzione sia sbilanciata nel rapporto tra i costi per gli operatori e i benefici effettivi per i clienti, a sfavore dei primi. Questo perché, innanzitutto, il calcolo della spesa annua è un'operazione molto semplice che il cliente può svolgere in autonomia consultando le proprie bollette. A ciò si aggiunge che la forte eterogeneità tra le offerte presenti sul mercato, ognuna con le proprie caratteristiche particolari (tipologia di prezzo, servizi aggiuntivi), rende la confrontabilità sul solo fattore prezzo fuorviante e non pienamente rappresentativa delle potenzialità offerte dal mercato libero.

Q9. Si condivide la valutazione dell'Autorità concernente la maturità digitale e la garanzia dell'effettiva idoneità per assolvere agli obblighi derivanti dalla Bolletta 2.0 delle modalità di messa a disposizione della bolletta?

Rileviamo diverse criticità riguardo le proposte di modifica illustrate al capitolo 4 del DCO, in particolare con quanto indicato nei punti da 4.12 a 4.18. Non siamo infatti d'accordo con l'orientamento di incaricare il venditore di verificare la maturità digitale del cliente finale a utilizzare e comprendere modalità digitalizzate evolute di recapito della bolletta. Tale attività, oltre a essere difficilmente eseguibile, esula dalle attività dei venditori.

Nutriamo inoltre delle perplessità sul fatto che le attività aggiuntive di verifica della maturità digitale e dei recapiti digitali (e-mail e SPID), oltre ad aggiungere complessità gestionali non indifferenti per gli operatori, potrebbero scoraggiare dall'utilizzo della bolletta web e di modalità di pagamento tramite SPID e AppIO. Per quanto riguarda la possibilità di inviare la bolletta tramite posta elettronica, richiediamo che, in assenza di una specifica previsione contrattuale accettata dal cliente, il trader possa comunque inviare la bolletta a un indirizzo e-mail/pec fornito dal cliente in fase di conclusione del contratto oppure successivamente comunicati a fini gestionali (es. sulle aree clienti dei propri siti web o recuperati nelle campagne di acquisizione in arco temporale recente, es. 1 anno) a condizione che il venditore:

- Informi preventivamente il cliente della modalità di invio digitale della bolletta all'indirizzo e-mail da lui comunicato (con possibilità di aggiornarlo o rifiutare l'invio);

- Verifichi il corretto invio della e-mail e l'avvenuto pagamento delle bollette;
- Qualora il cliente non abbia pagato, non intraprenda alcuna azione di dunning e proceda ad inviare al cliente la bolletta in formato cartaceo, adeguandone la scadenza

Q10. L'introduzione del dato di spesa sostenuta annua aggiornata in ciascuna bolletta può essere considerata una misura di effettiva agevolazione alla dotazione informativa a favore del cliente finale, cogliendo l'obiettivo di confrontabilità anche per lo strumento informativo della bolletta? Si ritiene, invece, che il dato di spesa annua potrebbe indurre il cliente a una valutazione erronea rispetto al suo contratto?

Q11. Si ritiene che vi siano altre informazioni che sarebbe utile introdurre in bolletta senza appesantirne il contenuto assicurando sempre chiarezza e semplicità di esposizione?

Q10: Si rimanda alla risposta ai Q7 e Q8.

Q12. Si ritiene opportuna l'introduzione della nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite nel contratto di vendita?

Q13. Quali dovrebbero essere le denominazioni delle voci di spesa da utilizzare nella bolletta sintetica?

Q14. Si ritiene opportuno rideterminare la ripartizione dei corrispettivi unitari nelle voci di spesa? Quali corrispettivi si intende inserire in voci di spesa diverse rispetto a quanto attualmente previsto?

Q15. Si ritiene condivisibile suddividere la voce "altre partite" e la voce "ricalcoli" in base alla natura della singola voce di spesa?

Concordiamo con l'orientamento proposto di rivedere la terminologia delle voci di spesa definite nel contratto di vendita e successivamente comunicate al cliente tramite la bolletta. Riteniamo infatti che la nomenclatura attuale (in particolare la voce "Spesa materia energia", talvolta erroneamente scambiata per il costo della materia prima) non è sufficientemente efficace nel trasmettere correttamente ai clienti le informazioni sugli aspetti di dettaglio delle proprie bollette e offerte distinguendo tra le componenti determinate liberamente dai fornitori e quelle passanti.

Evidenziamo come le operazioni fatte per la bolletta 2.0, ex. Delibera 501/2014/R/com, hanno comportato non poche difficoltà, soprattutto con riferimento alla voce "ricalcoli" e "altre partite". La proposta di cui al punto 5.13 di rivedere e riorganizzare queste voci, pertanto, al momento non può trovare accoglimento anche perché non supportata da evidenti vantaggi informativi per i

clienti. Da ultimo non si trascuri che, qualora questi interventi avessero seguito, sarebbe necessario aprire nuovamente le evolutive sul codice di condotta commerciale ad oggi già in grande rivisitazione creando non pochi disagi in termini operativi e di budget.

Crediamo inoltre che la futura riformulazione delle voci di spesa, debba salvaguardare una certa flessibilità nella strutturazione delle voci per garantire la necessaria coerenza fra il contratto di fornitura sottoscritto dal cliente e la bolletta, anche alla luce delle diverse e innovative formule contrattuali che possono presentarsi sul mercato (ad esempio nel caso delle offerte con prezzo *all inclusive* la suddivisione in bolletta fra voci di spesa attribuite al venditore e voci c.d. “passanti” risulta artificiosa e non riflette l’essenza del prezzo *all inclusive* che, per definizione, elimina il concetto di costo “passante”).

Infine, sebbene esuli dal focus principale del DCO, segnaliamo la necessità che venga rivista l’esposizione in fattura dell’unità di misura del gas consumato e venga previsto che possa essere riportata sia come “mc” che “m³”. Tale richiesta si rende necessaria al fine di permettere agli operatori di ottemperare alle disposizioni della Direttiva 2014/32/UE, che prevede che la quantità misurata dai contatori debba essere espressa in metri cubi utilizzando il simbolo m³, ed evitare possibili contestazioni e contenziosi con i clienti.



Elettricità Futura è la principale associazione delle imprese elettriche che operano nel settore dell'energia elettrica in Italia. Rappresenta e tutela produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili e da fonti convenzionali, trader, distributori, venditori e fornitori di servizi, al fine di contribuire a creare le basi per un mercato elettrico efficiente e per rispondere alle sfide del futuro.

www.elettricitafutura.it | info@elettricitafutura.it

