

**Osservazioni di Eni Plenitude SpA Società Benefit al Documento per la
Consultazione 136/2024/R/com dell'ARERA**

***"Revisione della regolazione della bolletta 2.0 per maggiore semplicità,
comprensibilità e uniformità. Orientamenti finali"***

Milano, 24 maggio 2024

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Plenitude Spa Società Benefit (Plenitude) al Documento di consultazione 136/2024/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.

Osservazioni generali

Benché il DCO parta da obiettivi e considerazioni in parte condivisibili, siamo costretti a riconfermare la nostra contrarietà alle soluzioni proposte. In primo luogo, riconfermiamo che complessivamente la nostra customer base non ha in questi anni espresso particolari criticità sulla chiarezza delle bollette di sintesi (e hanno tutti a disposizione la versione di dettaglio in formato digitale); questo dato peraltro ci sembra riconfermato anche dall’indagine allegata al DCO stesso dato che la larga maggioranza dei clienti intervistati considera adeguato (circa il 68%) e comprensibile (oltre il 70%) l’attuale livello informativo della bolletta. Se anche si volesse fare un ulteriore sforzo in ottica migliorativa verso la chiarezza per i clienti (per quanto possibile in un mercato che di per sé è complesso molto più di altri), le soluzioni proposte non possono trovare il nostro consenso in quanto a nostro avviso non solo richiedono un impegno di risorse economiche e di tempo per implementarle, ma non raggiungerebbero gli obiettivi stessi proposti e risultano in parte anche in contrasto con il contesto di un mercato liberalizzato.

Un frontespizio unificato e vincolato interamente negli elementi da inserire ci sembra in contraddizione con il contesto regolatorio e normativo di settore. Viceversa, gli elementi richiesti dall’Autorità dovrebbero a nostro parere essere considerati come obbligatori (nella bolletta e non necessariamente in prima pagina) ma senza escludere la libertà dei venditori di inserire ulteriori e diverse informazioni anche in prima pagina, ritenute rilevanti e caratterizzanti la libera scelta operata dai clienti che hanno scelto di sottoscrivere quel contratto.

Per quanto riguarda lo scontrino in sostituzione dell’attuale sintesi degli importi, la formulazione proposta nel DCO rischia a nostro parere di non rispondere adeguatamente alla richiesta di maggiori e più chiare informazioni per i clienti. Infatti, il cliente faticherebbe a trovare la corrispondenza tra questo scontrino e la bolletta di dettaglio che invece mantiene (giustamente) la tradizionale tripartizione e corrisponde alle condizioni economiche effettivamente sottoscritte dai clienti. Inoltre, lo scontrino proposto accorpa voci che poi devono per legge essere specificate tra gli elementi essenziali (iva e accise) e non chiarisce invece quello che dovrebbe essere l’informazione più rilevante in quanto quella effettivamente “contendibile” rispetto agli altri operatori: gli importi definiti dal venditore, che invece dovrebbe cercare nel box offerta. Tutto ciò porta a una bolletta sintetica non con maggiori informazioni ma piuttosto con troppe e complesse informazioni disperse in aree diverse della bolletta sintetica e difficilmente comprensibili da un cliente medio. In questo senso, pur comprendendo la richiesta distinguere tra le quote fisse e quelle dovute per i consumi, chiediamo almeno che le voci economiche siano riunite (e, ove dovuto, dettagliate) in una stessa sezione della bolletta, distinguendo in primis quali sono i costi definiti dai venditori e quali invece sono dovuti in quanto “passanti” e definiti per legge e dalla regolazione e che (salvo i casi delle cosiddette offerte *all inclusive*) risultano invariati rispetto alla scelta del contratto sottoscritto.

Passando al box offerta, una volta che gli aspetti economici sono già adeguatamente trattati nello scontrino, questa sezione può a nostro parere essere riformulata in modo più snello e leggibile, limitandosi agli elementi qualitativi che caratterizzano l'offerta sottoscritta.

Nei singoli quesiti di dettagli andiamo a specificare meglio le nostre proposte in merito alle sezioni sopra menzionate.

Più in generale ci preme però anche evidenziare all'Autorità che le proposte avanzate richiederanno ennesimi costi e tempi onerosi per la loro implementazione e per tale ragione chiediamo non solo una tempistica adeguata ma anche che il nuovo assetto sia poi stabile e non soggetto a continue nuove modifiche, prima di tutto per non confondere ulteriormente i clienti, ma anche per permettere ai venditori di dedicare adeguate risorse agli sviluppi ritenuti prioritari per le singole imprese e per proporre ai proprio clienti offerte e servizi e azioni di *caring* che contraddistinguono ogni singola attività imprenditoriale.

Ci rendiamo disponibili, perciò, a collaborare proattivamente con l'Autorità per ulteriori tavoli operativi in cui analizzare e risolvere tempestivamente anche aspetti di dettaglio che già emergono e ancor più emergeranno nella messa in opera della nuova bolletta, in modo che il risultato finale sia alla fine il più possibile chiaro e fruibile dai clienti.

Evidenziamo infine che, dalle prime stime da noi fatte, risulta inevitabile che le proposte di modifica della bolletta così come formulate nel DCO, porteranno a un aumento della foliazione i cui costi cadranno direttamente sugli operatori ma indirettamente poi sui clienti e sull'ambiente nel caso di bollette cartacee. Per tale ragione rinnoviamo la richiesta all'Autorità di rivedere la sua posizione in merito, superando l'attuale logica di bolletta cartacea senza oneri (con la sola possibilità di prevedere sconti per le versioni digitali) e adottando una nuova logica che preveda il formato digitale come l'opzione gratuita e rendendo quella cartacea a pagamento in quanto richiede dispendio di carta.

Osservazioni di dettaglio

Q1. Si condivide l'orientamento di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di predisporre una prima pagina "Frontespizio unificato" con le caratteristiche illustrate?

Q2. In relazione agli importi fatturati, si ritiene condivisibile la previsione del Frontespizio riportante solo l'importo totale dovuto, considerando che l'obbligo di predisporre lo "scontrino per l'energia" viene comunque confermato, al di fuori del Frontespizio (come indicato nel capitolo 7)?

Q3 Si ritengono adeguatamente identificate le informazioni da riportare nella prima pagina di Frontespizio unificato?

Come già accennato nelle osservazioni generali, consideriamo il "frontespizio unificato" una soluzione eccessivamente vincolante, che non considera le legittime prerogative della libera iniziativa commerciale alla base della concorrenza.

Non si condivide, pertanto, l'orientamento di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di un Frontespizio unificato. Stabilire una prima pagina con contenuti rigidi per tutti gli operatori toglie di fatto una leva competitiva importante oltre che un vettore essenziale per le comunicazioni verso i clienti. A nostro avviso, sarebbe più adeguato identificare gli elementi minimi essenziali più rilevanti per i clienti finali da mostrare in

prima pagina, lasciando la scelta al venditore sulla disposizione di questi e di eventuali ulteriori elementi e sulla numerosità di informazioni commerciali che ogni operatore consideri opportuno integrare.

In particolare, rispetto al modello proposto osserviamo che:

1. Le informazioni riportate nel Frontespizio Unificato non tengono conto di tutte le informazioni necessarie da fornire al cliente in prima pagina. Mancano alcune informazioni rilevanti:
 - a. i recapiti del venditore;
 - b. i metodi di pagamento e/o evidenza della domiciliazione attiva;
 - c. La esplicitazione già in prima pagina del canone o eventuali altri importi per servizi (vedi punto 4 sotto) che non riguardano la fornitura ma rientrano nel documento di fatturazione e quindi nel totale da pagare;
 - d. il riferimento alla data di emissione della fattura successiva e alla periodicità: è opportuno inserire almeno uno dei due riferimenti subito in prima pagina.
2. Sarebbe invece preferibile spostare in seconda pagina la data di scadenza delle condizioni economiche (nel box offerta) e la data di scadenza del bonus sociale (tra gli elementi essenziali) per non confondere il cliente rispetto alla data di scadenza del pagamento.
3. Questo tipo di Frontespizio Unificato non è applicabile a tutti i tipi di utenti, come invece previsto da ARERA. Se già in caso di cliente dual il frontespizio diventa doppiamente carico di informazioni, nel caso dei clienti multisito è perfino difficilmente immaginabile come inserire tutti gli elementi obbligatori.
4. Se comprendiamo correttamente la proposta, l'importo totale comprende tutti i servizi aggiuntivi, anche quelli non direttamente collegati alla fornitura di energia (es. soluzioni di telefonia, internet,). Chiediamo ad ARERA di valutare che si lasci facoltà al venditore di indicare separatamente l'importo totale dedicato alla sola bolletta dell'energia e quello per gli altri servizi (es. in un box separato). Infatti, nel caso, ad esempio, di un operatore multiutility che offre, insieme ad uno dei servizi energy, anche il servizio "internet". Sussiste il rischio che la regolazione dell'Autorità possa sovrapporsi a normative e/o alla regolazione di altre Autorità di settore.
5. Con riferimento al layout effettivo con cui organizzare le informazioni, esso è da considerarsi libero, in quanto gli esempi riportati da ARERA *«non costituiscono in alcun modo facsimile di layout dal momento che tutte le scelte grafiche (colori, impaginazione, caratteri, riquadrature, etc.) sono lasciate alla libera scelta del venditore»*.
6. È necessaria una percentuale più elevata di spazio a gestione autonoma da parte del venditore: il 10% è calcolato su quale spazio disponibile? Ricordiamo infatti che il frontespizio corrisponde alla pagina utilizzata per la spedizione e ciò limita già fortemente lo spazio a disposizione. La percentuale dovrebbe essere aumentata almeno al 20%.

Q4. Si condivide l'orientamento di introdurre l'obbligo per i venditori di indicare gli importi fatturati secondo lo schema dello "scontrino dell'energia" nella pagina successiva al Frontespizio?

Non si condivide. Come già detto nello scorso DCO, non avevamo reclami sul layout e modalità di presentazione della bolletta sintetica e siamo fortemente preoccupati che il tipo di scontrino proposto risulti molto meno chiaro dell'attuale tripartizione a cui ormai i clienti sono abituati e sulla quale la grandissima maggioranza delle offerte sono costruite. Comprendiamo che veicolare il messaggio del "full cost" possa

sembrare in primo impatto molto efficace, dando la sensazione di poter affermare per ogni smc/kWh che il cliente consuma spende un certo importo, ma farlo in modo avulso e perdendo l'aggancio con la bolletta di dettaglio è fuorviante.

Allo stesso tempo, uno scontrino come quello proposto richiede che il cliente sia costretto a cercare gli aspetti economici sul quantum da pagare in diversi punti per poi doversi ricostruire da solo un quadro completo: un'esperienza del genere a nostro parere non sarebbe auspicabile.

Al fine di meglio comprendere l'efficacia comunicativa della vostra proposta, in queste settimane abbiamo provato a tradurre una attuale bolletta secondo quanto previsto nel presente DCO. Riteniamo che il risultato raggiunto non comporti una maggiore chiarezza per il cliente e risulti viceversa con elementi di complessità anche maggiori rispetto alla versione attualmente in vigore. Pur ritenendo che andrebbe riformulata completamente la proposta, proviamo di seguito a formulare un aggiustamento (per quanto non esaustivo), anche sulla base di confronti avuti con rappresentanti dei consumatori. Ci rendiamo disponibili fin d'ora ad approfondire con voi le problematiche riscontrate e provare a identificare un modello migliore di disposizione delle informazioni.

Ai fini della risposta al DCO, proponiamo di seguito la bozza di proposta di **una versione differente di scontrino** in cui venga riportata l'evidenza – suddivisa per quota variabile e quota fissa – della spesa che dipende dall'offerta del venditore (spesa per la materia) distinta dalle altre voci di costo cosiddette "passanti" aggregate (oneri di sistema, costi di trasporto e gestione del contatore, non necessariamente distinta per importi unitari e quantità dato che si tratta appunto di costi passanti e sostanzialmente obbligatorie per tutti i venditori). In questa nostra proposta, pertanto, lo scontrino risulterebbe una parziale rielaborazione dell'attuale sintesi degli importi e sarebbe dunque composto da:

- il totale della spesa dovuta per l'offerta (l'attuale "spesa per la materia") definita dalle condizioni economiche del contratto, distinguendo i totali di quote fisse e a consumo ed eventualmente le sotto-voci di dettaglio degli importi dei singoli corrispettivi previsti dall'offerta sottoscritta (in luogo di inserire tali definizioni e cifre nel box offerta)
- il totale per la spesa dovuta da altre voci di costo, cosiddette "passanti" (oneri di sistema, costi di trasporto e gestione del contatore).
- Un successivo "di cui" che specifichi importi di dettaglio per quanto previsto dalla normativa fiscale (iva e accise)
- Le altre voci già previste dallo scontrino proposta dall'autorità: bonus, canone, servizi aggiuntivi e altre partite (però distinguendole per darne adeguato riscontro al cliente e non in un'unica voce)
- Il credito rimanente di periodi di fatturazione precedenti, applicati dopo il totale della bolletta in quanto somme che non hanno rilevanza fiscale per il periodo di riferimento.

Q5. In considerazione dell'opportunità di dare evidenza distinta anche della quota parte degli importi fatturati riferiti alla materia energia, cioè all'offerta sottoscritta, si ritiene adeguato l'orientamento di integrare lo scontrino con il box dedicato all'offerta?

Non condividiamo il box offerta così come formulato nel presente DCO. A nostro parere il box dovrebbe essere limitato, per quanto riguarda le caratteristiche dell'offerta alle sole prime voci dell'elenco proposto al punto 7.9, lettera a), da i) fino a viii) escludendo gli importi unitari e totali in quanto le informazioni relativi al prezzo dell'offerta sarebbe già incluso nello scontrino da noi sopra esposto. Nel caso di offerte variabili, il solo richiamo all'indice di riferimento, rimandando eventualmente a risorsa digitale (sito o area clienti) per maggiori informazioni sull'andamento dello stesso.

Q.6 Si condivide l'orientamento di indicare in bolletta, nel box dedicato all'offerta, l'eventuale previsione di penali di recesso?

Si auspica che sia sufficiente riportare un "sì" o "no" per indicare nel box offerta la presenza di penali di recesso, rimandando alla documentazione contrattuale sottoscritta per la quantificazione e modalità di definizione e applicazione delle stesse, se previste dall'offerta.

Q7. Si ritiene siano stati identificati in modo corretto gli elementi minimi da riportare nella Sezione degli Elementi essenziali, nonché la logica di raggruppamento proposta? Motivare la risposta

Non abbiamo particolari criticità se non che gli aspetti relativi a importi fatturati (come il dettaglio di iva e accise) dovrebbero far parte direttamente dello scontrino e non dispersi tra gli altri elementi essenziali.

Inoltre, riteniamo che le informazioni su agevolazioni relative agli eventi calamitosi (punto 8.3, lettera g. punto iii.) possano essere omesse dagli elementi essenziali, dato che sono già ampiamente trattate nelle Delibere di riferimento o nelle pagine web dei venditori. Piuttosto che aggiungere informazioni, si potrebbe quindi lasciare la voce in questione ma prevedendo un semplice rimando alle apposite pagine del sito web dei venditori

Q.8 Si condivide la proposta di prolungare il periodo di riferimento dell'informazione relativa al dettaglio dei consumi storici in 15 mesi? Si ritiene preferibile fornire il dettaglio degli ultimi 24 mesi? Motivare la risposta.

Il dettaglio di 15 mesi (o peggio ancora di più mesi) risulterebbe molto difficile graficamente da implementare ed esporre. Peraltro, considerando che il cliente in ottica di comparabilità delle offerte utilizza il consumo annuo, la presenza di una durata maggiore dei consumi, nuovamente, sarebbe occasione di confusione.

Q9. Si concorda con le tempistiche proposte? Motivare le risposte?

Trattandosi di cambiamenti sostanziali ed onerosi, anche in termini di risorse umane, crediamo che i tempi debbano essere più lunghi e che nella fase iniziale si proceda a tavoli operativi che facciano emergere e risolvano ogni dubbio anche su aspetti più specifici.