

RISPOSTA DI ENEL

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

OSSERVAZIONI GENERALI

In linea generale, condividiamo l'importanza di fornire al cliente una bolletta semplice e comprensibile e, a nostro parere, l'attuale bolletta nel suo insieme già risponde a questa esigenza.

Dalla stessa indagine conoscitiva sulle bollette condotta dall'Autorità emerge che oltre il 70% degli intervistati ritiene che le voci riportate in bolletta siano chiare e il 68% le considera adeguate.

Non condividiamo quindi la proposta della consultazione di modificare in modo sostanziale l'attuale layout, richiedendo l'introduzione di nuove informazioni di dettaglio che rischiano di confondere il cliente a discapito proprio della trasparenza e della chiarezza.

Qualora si volesse necessariamente intervenire sulla bolletta riteniamo che non sia necessaria una modifica così radicale per migliorarne la chiarezza ma che si possano piuttosto apportare adeguati aggiustamenti al fine di inserire informazioni effettivamente utili ad agevolare la comprensione del cliente.

Nello specifico, chiediamo pertanto che:

- nella prima pagina (il c.d. “frontespizio unificato”), oltre alle informazioni di maggior interesse identificate in consultazione, venga mantenuta la Sintesi degli importi fatturati prevista dalla regolazione vigente. L'attuale rappresentazione della spesa, infatti, consente di distinguere le voci passanti (trasporto e oneri) dalla parte contendibile della spesa (spesa per la materia energia/gas naturale”) e, al contrario dello “scontrino per l'energia”, consente il raccordo con le informazioni più specifiche contenute negli Elementi di dettaglio.

In merito al vincolo del 10% dello spazio informativo a disposizione del venditore chiediamo che questo valore venga esteso al 15% e che sia riferito solo alle comunicazioni “pubblicitarie”.

Al venditore dovrebbe essere inoltre lasciata la possibilità di inserire uno spazio nel frontespizio per comunicare le informazioni relative a promozioni di servizi migliorativi e

gratuiti per il cliente (come la bolletta digitale), messaggi su eventuali bonus, risparmi o sconti riconosciuti al cliente e azioni di caring.

Inoltre, riteniamo opportuno, per chiarezza del cliente stesso, che nel frontespizio sia riportata oltre alla data di scadenza dell'offerta anche l'indicazione dell'offerta sottoscritta (nome e scadenza); per le argomentazioni specifiche si rimanda alla risposta ai quesiti Q1-Q3;

- non condividiamo l'inserimento dello scontrino dell'energia come proposto da Arera, che ci sembra eccessivamente di dettaglio e quindi potenzialmente poco comprensibile per il cliente. Ciò è ancor più vero per alcune tipologie di offerta, come ad esempio quelle con canone onnicomprensivo (riferito ad una specifica fascia di consumo) oppure offerte con prezzi diversi in base a soglie di consumo mensile.

Se l'Autorità ritenesse in ogni caso di voler dar seguito all'inserimento dello scontrino dell'energia, riteniamo che questo debba essere esposto in una *modalità semplificata*, riportando le quantità e gli importi con il loro valore totale, suddivisi per quota consumi, quota fissa e quota potenza, senza quindi la suddivisione per fasce di consumo e singoli corrispettivi. Il consumo per fasce e i corrispettivi sono infatti già presenti rispettivamente nella tabella consumi e negli Elementi di dettaglio che, nella proposta in oggetto, diventerebbero immediatamente accessibili attraverso l'introduzione del QRcode. Tutte le restanti informazioni previste nello scontrino (bonus sociale, ricalcoli, imposte e Iva, altre partite, ecc) continuerebbero ad essere rappresentate nella Sintesi degli importi fatturati nella quale il cliente è abituato a ritrovarle. Lo scontrino "semplificato" darebbe al cliente un'informazione chiara ed essenziale su quanto spende per i consumi e quanto per le quote fisse. In risposta allo spunto specifico riportiamo una tabella esemplificativa della nostra proposta.

Per le ragioni sopra esposte, riteniamo che dovrebbe essere semplificato anche il box offerta, eliminando informazioni quantitative, che riteniamo eccessive, mantenendo soltanto quelle di carattere qualitativo.

È fondamentale inoltre che, a prescindere dalla soluzione adottata per la rappresentazione delle voci di spesa, l'importo del Canone Rai venga esposto in modo separato e distinto rispetto agli importi che compongono la spesa per la fornitura di energia elettrica o gas.

Inseriamo in allegato alla presente risposta (allegato 1), una rappresentazione delle due prime pagine della bolletta sulla base della nostra proposta.

Si richiede inoltre che siano esclusi dall'ambito di applicazione della nuova disciplina sulla bolletta 2.0 gli esercenti la maggior tutela, in ragione del fatto che nel breve periodo è previsto il completamento del processo di superamento del servizio di maggior tutela anche con riferimento ai clienti vulnerabili.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

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 argomentato in premessa non condividiamo una revisione dell'attuale layout della bolletta che la maggior parte dei clienti ritiene essere comprensibile e contenere informazioni adeguate. Tuttavia, qualora l'Autorità ritenesse di volerlo comunque modificare, potrebbe essere condivisibile un frontespizio che riporti le informazioni d'interesse per i clienti purché

- venga inserita anche la Sintesi degli importi fatturati già oggi presente in bolletta, come anticipato nelle osservazioni generali e ulteriormente argomentato in risposta ai quesiti Q4-Q6;
- non siano duplicate le informazioni obbligatorie, per evitare rischio di confusione per il cliente. Ci riferiamo ad esempio al consumo annuo aggiornato (proposto sia in prima pagina che negli elementi essenziali) o alla data scadenza dell'offerta (in prima pagina e nel box offerta).

La data di scadenza dell'offerta è un'informazione di rilievo, ma a nostro avviso dovrebbe essere esposta in prima pagina insieme al nome dell'offerta sottoscritta, per completezza e comprensione del cliente.

Come espresso in premessa, agli operatori dovrebbe essere lasciata la facoltà di inserire in un apposito spazio le comunicazioni relative a servizi migliorativi e gratuiti

(es. bolletta digitale), oltre a messaggi su eventuali bonus, risparmi e sconti riconosciuti al cliente e informazioni relativi ad azioni di caring.

In un mercato pienamente concorrenziale, infatti, riteniamo fondamentale che la bolletta venga utilizzata come strumento per veicolare anche informazioni utili a far comprendere meglio al cliente l'offerta sottoscritta e a migliorare la qualità del servizio reso, aspetto sempre più attenzionato dai clienti stessi.

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?

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?

Q6. Si condivide l'orientamento di indicare in bolletta, nel box dedicato all'offerta, l'eventuale previsione di penali di recesso?

Ribadiamo la nostra contrarietà all'adozione dello scontrino dell'energia proposto in consultazione e al superamento dell'attuale rappresentazione delle voci di spesa. Qualora l'Autorità decidesse di introdurlo, lo scontrino dell'energia potrebbe essere inserito solo in una rappresentazione "semplificata" e riportare, relativamente agli importi, solamente il costo della bolletta ripartito tra quota variabile, quota fissa e quota potenza, senza suddivisione tra fasce e periodi e senza le altre informazioni (es. ricalcoli, bonus) già presenti nella SIF.

Il presupposto di tale proposta è il mantenimento della sintesi degli importi fatturati (SIF), come anticipato nelle risposte ai quesiti Q1-Q3. Grazie a tale rappresentazione, infatti, il cliente oggi è in grado di individuare facilmente la voce relativa alla spesa per la materia energia, distinguendola dalla parte non contendibile della bolletta. L'attuale classificazione delle voci di spesa contenuta nella SIF risulta essere inoltre il primo elemento attenzionato dal cliente dopo i consumi e la scadenza dei termini di pagamento, secondo quanto riportato dall'Autorità nella sua Indagine conoscitiva.

Inoltre, evidenziamo che la rappresentazione proposta degli importi per i servizi aggiuntivi (accorpati alle altre partite) e i rimborsi delle partite a credito (relativi a bollette già emesse), non ci sembra coerente con le attuali indicazioni di natura fiscale, considerando che questi

importi, in virtù del proprio trattamento fiscale, vengono generalmente esposti dopo il totale bolletta.

Riteniamo che dovrebbe essere allo stesso modo semplificato anche il box offerta mantenendo soltanto le informazioni di carattere qualitativo ed eliminando l'eccesso di informazioni quantitative, già disponibili negli elementi di dettaglio e nella voce spesa materia energia e gas per quanto riguarda la parte contendibile della spesa. In particolare, riteniamo che la formula dell'offerta della materia energia/gas non debba essere esposta in quanto la varietà di tipologie di composizione del prezzo sono molteplici e comprendono parametri diversi come ad esempio, indici (potenzialmente variabili per fascia), valori di cap o spread. Inoltre l'esposizione di formule complesse come prezzi composti da parte fissa e parte variabile potrebbero rappresentare ulteriori elementi di confusione e defocalizzare il cliente finale rispetto al vantaggio finale in bolletta.

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

Q8. 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.

L'evidenza degli importi relativi agli oneri di sistema all'interno del riquadro relativo alle informazioni sulle imposte, appare una soluzione poco chiara che non fornisce alcun valore aggiunto per il cliente. L'esposizione degli oneri di sistema all'interno della sintesi degli importi fatturati consente invece una rappresentazione più chiara, strutturata e ordinata degli importi che il cliente paga.

Inoltre, è opportuno ricordare che la stessa Autorità, con le delibere 209/22 e 637/22, è già intervenuta per dare maggiore evidenza agli oneri, obbligando gli operatori ad esporli senza deroghe e in modo distinto dai costi passanti per il trasporto e a riportarli negli Elementi di dettaglio in modo disaggregato nelle componenti tariffarie ASOS e ARIM.

Riteniamo inoltre che il dettaglio dei consumi storici debba essere mantenuto riferito ai 12 mesi poiché il prolungamento a 15 mesi rischierebbe di confondere il cliente senza portare un reale e concreto vantaggio informativo ai fini dell'orientamento verso la propria capacità di consumo

e scelta di altre offerte. Tale rappresentazione sarebbe inoltre incoerente e difficilmente riconducibile rispetto alle altre informazioni riferite ad un arco temporale di 12 mesi tra cui spesa e consumo annuo, il dettaglio dei livelli massimi di potenza prelevata mensilmente. Il cliente può in ogni caso effettuare approfondimenti sui propri consumi consultando anche il Portale consumi, promosso in bolletta dai venditori secondo le disposizioni della delibera 209/22, che recepiscono quanto previsto dal d.lgs. 210/21.

Per quanto riguarda l'introduzione del QRcode come strumento per il reperimento immediato degli Elementi di dettaglio, riteniamo che debba avvenire con la massima attenzione per evitare rischi informatici. Le informazioni intercettate tramite il QRcode potrebbero essere utilizzate per scopi fraudolenti, violando la privacy dei clienti. Pertanto, riteniamo che la scansione del QRcode debba reindirizzare il cliente alla propria area privata sul sito del venditore dove, previa registrazione, potrà accedere in modo sicuro e consultare conseguentemente gli Elementi di dettaglio.

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

Si concorda con i tempi proposti dall'Autorità.

INTERNAL	
Riferimento mercato	<ul style="list-style-type: none">• Codice identificativo cliente• Cf del cliente• Dati identificativi del pod
<ul style="list-style-type: none">• Recapiti guasti• Recapiti reclami• Recapiti trader	
<ul style="list-style-type: none">• Nome e cognome• Indirizzo di fornitura• Tipo di fornitura• Dati eventuali di contatto del cliente	
Numero di fattura elettronica – data di emissione – competenza bolletta	
Totale da pagare XX,XX€	Sintesi degli importi fatturati
<ul style="list-style-type: none">• Scadenza di pagamento• Modalità di pagamento• Indicazione di regolarità di pagamento	<ul style="list-style-type: none">• Scadenza bonus sociale• Scadenza condizioni economiche corredate con indicazione dell'offerta
<ul style="list-style-type: none">• Consumo totale del periodo fatturato• Indicazione del tipo consumo: stimati nel caso di ultima lettura stimata	Eventuali evidenze di bonus o sconti riconosciuti al cliente in base alla sua offerta o iniziative del trader
Spazio informativo per il venditore: 15% della prima pagina della bolletta	

Box Offerta (dati qualitativi)

- Nome offerta
- Tipologia di fatturazione (info se fisso/variabile)
- Scadenza contratto
- Scadenza condizioni economiche
- Codice offerta
- Se variabile, indicazione generica di dove recuperare il pun

Dati tecnici della fornitura

- Tensione
- Potenza
- Distributore di riferimento
- Data attivazione fornitura

Quantità	Corrispettivi	Importi
Quota per consumi		
225 kWh x	0,16 €/kWh	+ 36,00 €
Quota fissa e Quota potenza		
2 Mesi x	6,71 €/mese	+ 6,71 €
2 Mesi x 3 kW x	1,86 €/kW	+ 5,58 €

- Dati di consumo
- Riepilogo letture
- Grafico consumi
- Consumo annuo aggiornato
- Consumo fatturato
- Consumo stimato
- Potenza mensile