

“Revisione della regolazione della bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità. Orientamenti finali” – Risposta alla consultazione di cui alla del. 136/2024/R/COM

Premessa

Con il documento per la consultazione 136/2024/R/com che segue il documento per la consultazione 517/2023/R/COM avviato con delibera 516/2023/R/com, l'Autorità ha presentato gli orientamenti finali per la revisione della regolazione della Bolletta 2.0.

Con tali interventi l'Autorità si propone di introdurre importanti novità volte a rendere la bolletta dei clienti finali semplice, facilmente comprensibile e comparabile, facendo leva pertanto su un principio di uniformità delle informazioni ivi contenute.

Le soluzioni individuate nel documento in consultazione ad oggetto, rispetto alla prima proposta posta in consultazione, riteniamo possano contribuire nel medio periodo a semplificare la lettura degli importi che il cliente finale è tenuto a corrispondere all'esercente la vendita. Allo stesso tempo è garantita la messa a disposizione del cliente degli elementi informativi minimi volti ad accompagnarlo nella: i) conoscenza delle proprie abitudini di consumo e pertanto assumere un ruolo consapevole ed attivo nel processo di efficientamento, mediante una nuova rappresentazione degli importi fatturati in bolletta ed un focus sui dati storici del cliente; ii) comprensione dell'offerta sottoscritta e di come questa concorra alla determinazione del prezzo finale, mediante un box dedicato nella pagina in cui è presente lo Scontrino dell'energia; iii) comparazione delle offerte disponibili sul mercato mediante l'accesso ad informazioni uniformi e valide per tutti gli operatori del mercato indipendentemente dall'offerta sottoscritta dal cliente rinvenibili nel Frontespizio Unificato.

Tali obiettivi sono a nostro avviso condivisibili; tuttavia, il loro raggiungimento non può prescindere da una valutazione più ampia che tenga conto della varietà delle offerte presenti sul mercato.

Pertanto, nel rispetto dei principi di semplicità, uniformità e comprensibilità è importante dunque tener conto della specificità di offerte con strutture di prezzo c.d. “non convenzionali”, lasciando un maggiore margine di discrezionalità in capo all'esercente la vendita nella scelta delle informazioni da inserire in tutte le sezioni della bolletta e non solo nel box dedicato all'offerta.

Tale garanzia assume particolare importanza nel Frontespizio Unificato, primo step informativo verso il cliente finale, all'interno del quale si chiede di valutare uno spazio informativo maggiormente ampio a disposizione del venditore rispetto a quanto proposto (limitato solo al 10% dello spazio). Ciò al fine di consentire all'esercente la vendita di introdurre elementi a supporto del cliente finale per una corretta lettura dell'importo da pagare in relazione alla specifica offerta commerciale sottoscritta.

L'auspicio è di non rischiare di adottare soluzioni non in grado di favorire la piena concorrenza del mercato e conseguentemente inibire la diffusione di soluzioni innovative nate per rispondere alle medesime esigenze di semplicità, comprensibilità e comparabilità più volte evidenziate negli interventi dell'Autorità.

Osservazioni puntuali

Q.1 Si condivide l'orientamento di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di predisporre una prima pagina "Frontespizio unificato" con le caratteristiche illustrate?

Si condivide l'orientamento di predisporre una prima pagina individuata nel "Frontespizio unificato" al fine di garantire una maggiore uniformità delle bollette e di trasferire al cliente, con assoluta immediatezza e semplicità, il set di informazioni volte a comprendere l'importo da pagare in riferimento allo specifico periodo di fatturazione.

Absolutamente concordi nel riservare lo spazio del Frontespizio alla sola informazione relativa all'importo totale da pagare, dedicando la pagina successiva allo Scontrino dell'energia contenente il "box dedicato all'offerta".

Si osserva tuttavia come tale obiettivo non possa non tener conto della specificità di alcune offerte presenti sul mercato caratterizzate da una struttura di prezzo c.d. "non convenzionale" e che richiedono pertanto di essere "raccontante" al cliente finale in modo da evitare che la proposta di introdurre una prima pagina i cui elementi sono uniformi per tutti gli esercenti la vendita, indipendentemente dalla struttura di prezzo dell'offerta sottoscritta, possa produrre eventuali effetti distorsivi della trasparenza e - come conseguenza - della concorrenza, inibendo spinte innovative del mercato dal punto di vista commerciale.

Si richiede pertanto di valutare un maggiore spazio informativo per il venditore pari almeno al 20%, rispetto al 10% attualmente proposto, al fine di consentire agli esercenti la vendita di introdurre sufficienti elementi informativi che possano accompagnare il cliente nella comprensione degli importi fatturati all'interno del Frontespizio Unificato, anche in presenza di offerte con strutture di prezzo "non convenzionali".

Tale passaggio non si ritiene possa essere completamente delegato alla seconda pagina della bolletta, all'interno del box dedicato all'offerta, ma debba essere garantito già nella prima pagina della bolletta, primo e fondamentale step informativo verso il cliente finale.

Si chiede pertanto che tale spazio informativo, diversamente da quanto evidenziato nel documento, dove si specifica che le informazioni aggiuntive dovranno *"risultare chiaramente distinte dalle informazioni relative agli elementi minimi definiti dall'Autorità per il Frontespizio"* (ex p. 6.7 del DCO), possa essere lasciato alla piena discrezionalità dell'esercente la vendita al fine di trasferire al cliente finale la corretta guida, in un'ottica di massima trasparenza verso il cliente finale, nell'interpretazione delle voci di costo in coerenza con l'offerta sottoscritta.

Si ritiene di fatto, come già emerso dai contributi al primo Documento in consultazione di cui alla delibera 517/2023/R/Com, che la bolletta sia anche uno strumento distintivo nella concorrenza tra venditori. È pertanto opportuno immaginare un intervento che sia in grado di raggiungere gli obiettivi di semplicità, comprensibilità ed uniformità senza tuttavia ledere la concorrenza, rispettando dunque la specificità delle offerte presenti sul mercato - anche quelle con una struttura di prezzo "non convenzionale" - al fine di non inibire la spinta innovativa dal punto di vista commerciale.

Q.2 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)?

La scrivente è assolutamente concorde nel riservare lo spazio del Frontespizio alla sola informazione relativa all'importo totale da pagare, rinviando alla pagina successiva le informazioni contenute nello Scontrino dell'energia con il "box dedicato all'offerta" contenente il dettaglio di come si sia formato il prezzo totale.

Si ritiene infatti che una tale organizzazione delle sezioni produrrebbe il duplice effetto di **semplificare** ed **uniformare** le informazioni relative al totale da pagare in relazione ai consumi oggetto di fatturazione, aumentando il grado di **comprensibilità** per il cliente che avrebbe inoltre accesso in maniera immediata agli elementi salienti, anche al fine di una comparazione delle offerte sul mercato.

È importante, tuttavia, come già evidenziato nel precedente quesito, garantire agli esercenti la vendita uno spazio informativo sufficientemente ampio per affiancare il cliente nella lettura della Bolletta nei casi e.g., di offerte con strutture di prezzo “non convenzionali” in modo da evitare che una non completa lettura degli elementi presenti nel frontespizio possano indurre il consumatore in errore e condizionarlo nella scelta comparativa tra le diverse offerte presenti sul mercato.

Q.3 Si ritengono adeguatamente identificate le informazioni da riportare nella prima pagina di Frontespizio unificato?

Si ritiene che la scelta delle informazioni contenute all'interno del Frontespizio sia tale da garantire semplicità di accesso ai principali elementi utili al cliente. In generale si suggerisce di non ripetere le medesime informazioni in più pagine della bolletta al netto della data di scadenza delle condizioni economiche per la quale si concorda circa l'inserimento sia nella pagina del Frontespizio Unificato che nel Box dedicato all'offerta.

Q.4 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?

La scrivente ritiene utile la logica di rappresentazione di tipo “**full-cost**” secondo cui ogni quota è comprensiva di tutte le voci di spesa fatturate, rappresentando pertanto al cliente il costo da pagare (al netto delle tasse) senza specificare la disaggregazione delle stesse per voci di spesa, rinviando agli elementi di dettaglio per un eventuale approfondimento di tale suddivisione.

Si ritiene che tale logica possa nel medio periodo semplificare la *user experience* del cliente finale nella lettura della bolletta, sebbene richieda un periodo transitorio di adattamento dell'utente verso una rappresentazione delle voci in bolletta stravolta rispetto all'attuale configurazione.

Occorre tuttavia evidenziare come, rispetto a quanto specificato nella nota 20 del Documento in consultazione, non possa applicarsi a tutte le offerte con strutture di prezzo “non convenzionali”

la previsione di una riga a parte con dicitura “importi correlati all’offerta” in cui evidenziare l’eventuale differenza tra gli importi derivanti dall’applicazione del prezzo (€/kWh in logica full cost) ai consumi effettivi e l’ammontare derivante dall’offerta, in quanto tale previsione non necessariamente risponde alle logiche sottese a tutte le offerte con strutture di prezzo “non convenzionali” presenti sul mercato.

Su questo punto, pertanto, è opportuno non introdurre una previsione mandatoria uguale per tutte le offerte ma ragionare nell’applicazione della norma valutando il singolo caso d’uso, ossia nei soli casi in cui il prodotto di Volumi*Prezzo unitario non consenta di atterrare sul medesimo importo indicato nel Frontespizio Unificato.

Q.5 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?

In merito alla proposta di prevedere un box dedicato all’offerta, quale elemento complementare allo scontrino, con l’intento di dare evidenza della quota parte degli importi fatturati riferita ai soli servizi di vendita, ovvero all’offerta sottoscritta, la scrivente ritiene sia di assoluta importanza.

Ciò perché rappresenta lo strumento che consente al cliente di comprendere come le componenti che definiscono le caratteristiche dell’offerta economica trovino applicazione nel singolo periodo di fatturazione, ciò vale anche e soprattutto in un’ottica di comparazione delle offerte presenti sul mercato.

Tenuto conto di ciò è importante garantire all’esercente la vendita un ampio margine di discrezionalità nell’introduzione di elementi caratterizzanti l’offerta in grado di aumentare il livello di comprensione della stessa da parte del cliente finale.

Entrando nello specifico delle singole voci presenti all’interno del Box dedicato all’offerta, in corrispondenza del paragrafo “Tipologia di prezzo” si ritiene necessario prevedere una categoria specifica per le offerte con strutture di prezzo “non convenzionale” che sia quindi slegata dalla definizione di offerta a prezzo fisso, a prezzo variabile o mista.

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

Si condivide la proposta di indicare in bolletta la presenza o meno di penali per recesso; tuttavia, tale informazione andrebbe accompagnata da una chiara rappresentazione delle conseguenze sul cliente in caso di recesso anticipato.

In particolare, tale informazione non dovrebbe limitarsi a restituire al cliente la notizia sulla previsione o meno da contratto di penali per recesso anticipato ma andrebbe arricchito delle informazioni dettagliate relative all'ammontare delle penali applicate al determinarsi di specifici scenari così come definiti da contratto.

Ciò al fine di evitare di creare un meccanismo di "lock in" del cliente indotto dalla sola informazione dell'esistenza o meno di penali di recesso, in assenza di una piena consapevolezza circa l'applicazione di tali penali.

A titolo esemplificativo potrebbe essere rappresentato al cliente una figura che mostri i valori stimati delle eventuali penali per recesso anticipato in base al mese in cui il cliente dovesse esercitare l'eventuale switch /cessazione del punto.

Q.7 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

In merito agli elementi minimi da riportare della sezione dedicata agli Elementi essenziali, si ritiene che quanto individuato dall'Autorità sia coerente con le attuali informazioni previste dalla regolazione della Bolletta 2.0.

In generale, come anche su evidenziato, sarebbe preferibile evitare di restituire al cliente informazioni ridondanti già presenti in altre sezioni della bolletta, quali ad esempio la voce, tra le informazioni storiche, relativa al consumo annuo aggiornato. Ciò al fine di semplificare la struttura della Bolletta e pertanto anche la comprensione della stessa da parte del cliente finale.

La scrivente è inoltre concorde nel riportare, all'interno degli Elementi essenziali, tutte le comunicazioni dell'Autorità in modo da non creare una dispersione delle stesse tra le diverse pagine della bolletta.

Con riferimento al QR Code, si è concordi sulla scelta di prevederne l'obbligatorietà nella sola bolletta emessa in formato cartaceo e non anche nella versione dematerializzata.

In merito alla previsione di inserire all'interno del raggruppamento degli oneri fiscali anche il valore aggregato del totale degli Oneri Generali di Sistema, come voce di costo di natura parafiscale, si ritiene sia una informazione utile da trasferire al cliente tenuto conto dell'incidenza media percentuale che gli stessi hanno sull'importo da pagare. Su questo punto si chiede se, trattandosi di un costo totale da pagare, debba essere indicato il valore comprensivo di IVA o se lo stesso debba intendersi al netto di IVA.

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.

In relazione al macrogruppo contenente le informazioni storiche del cliente, si ritiene condivisibile la proposta di estendere il dettaglio dei consumi storici ad un periodo maggiore di 12 mesi.

Tuttavia, se l'obiettivo ultimo è offrire al cliente uno strumento di comparazione dei consumi al fine da responsabilizzare l'utente ad un consumo maggiormente attento, si ritiene possa essere più funzionale allo scopo una rappresentazione dei consumi storici su un periodo di osservazione di 24 mesi, con una grafica in grado di restituire al cliente una fotografia comparativa dei medesimi periodi dell'anno. I dati utilizzati per offrire al cliente la fotografia dello storico consumi sarà in linea con le misure utilizzate ai fini della fatturazione al cliente finale e coerentemente con le informazioni a disposizione dell'esercente la vendita sulla base dei dati di misura comunicati dal distributore.

Fornire il dettaglio dei consumi su una base temporale differente (15 mesi, ossia un anno e tre mesi) potrebbe al contrario portare confusione nel cliente finale e fornire un dato di consumo su un periodo temporale non confrontabile rispetto al consumo annuo attualmente fornito.

Q.9 Si concorda con le tempistiche proposte? Motivare le risposte

Le tempistiche proposte riteniamo possano essere adeguate a garantire un corretto adeguamento dei sistemi alla nuova struttura di bolletta proposta.