

Roma, 23 maggio 2024

Spett.le

ARERA - Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente

Consultazione ARERA 136/2024/R/com del 12 aprile 2024

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

Osservazioni di A.R.T.E.

Il presente documento contiene le osservazioni che l'Associazione Italiana Reseller e Trader dell'Energia (di seguito A.R.T.E.) intende presentare al Documento di Consultazione 136/2024/R/com del 12 aprile 2024 recante "Revisione della regolazione della bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità. Orientamenti finali", di seguito per brevità **DCO**.

A.R.T.E. - Associazione di Reseller e Trader dell'Energia rappresenta oltre 140 operatori attivi nel mercato libero dell'energia in Italia, che realizzano complessivamente oltre 4 miliardi di fatturato aggregato, con valori occupazionali di più di 16.000 dipendenti e oltre 1,6 milioni di contatori serviti con lo scopo di affrontare in coesione le difficoltà comuni del settore e creare progetti di crescita.

Osservazioni generali

In linea generale, A.R.T.E. non condivide la maggior parte delle soluzioni proposte nel DCO in quanto non appaiano utili ai fini del raggiungimento dell'obiettivo prefissato da ARERA di semplificazione e comprensibilità del documento di fatturazione.

Per quanto concerne inoltre l'obiettivo di uniformità della bolletta, lo scopo appare illegittimo almeno per quanto concerne gli spazi minimi liberi e layout in particole proprio del Frontespizio del documento di fatturazione, ben potendo ogni operatore avere la necessità di introdurre ulteriori informazioni in base alla specificità dell'offerta commerciale proposta all'utenza (vds. Multiutilities, offerte miste ecc.).

A.R.T.E. Associazione di Reseller e Trader di Energia

Sede Legale Via Goito 24 – 00185 Roma

Tel: 06 – 45431672 – mail: assoperatorienergia@gmail.com – pec: associazione.arte@pec.it

C.F. 96464040581 e P.I. 17066261003

Inoltre l'aggiunta di ulteriori pagine non solo non semplifica la bolletta ma, al contrario, l'appesantisce e, non di meno, contrasta con i principi di efficientamento energetico in caso fosse necessaria la stampa del documento e grava ulteriormente sui Venditori in termini di costi di stampa e spedizione.

Se l'orientamento di ARERA sarà quello di confermare la nuova struttura della Bolletta con frontespizio unificato, scontrino dell'energia e sezione sugli elementi essenziali, proponiamo che non vi siano vincoli di layout al Frontespizio ma solo di contenuti minimi essenziali che di seguito si elencano:

- dati identificativi del Cliente finale;
- servizio di riferimento;
- importo totale della bolletta riferito al periodo oggetto di fatturazione;
- informazioni sulla regolarità dei pagamenti.

Rimandando per tutte le altre informazioni alle altre pagine della bolletta.

Si ritiene non abbia alcun senso specificare il mercato di riferimento in considerazione della definitiva fine del mercato tutelato. Mentre, il riferimento ai dati tecnici della fornitura, non consentirebbe la gestione dei Clienti multi-sito per la quantità di dati da riportare nel Frontespizio.

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?

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)?

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

Come già indicato nelle Osservazioni Generali riteniamo il "frontespizio unificato" una soluzione eccessivamente invasiva che non tiene conto della libera iniziativa commerciale e della diversificazione delle offerte sul mercato. Il frontespizio unificato, come proposto, crea infatti problemi agli operatori che:

- offrono, nello stesso pacchetto d'offerta, servizi ulteriori rispetto ai servizi energy;
- offrono, nello stesso pacchetto d'offerta, servizi aggiuntivi rispetto ai servizi energy;
- commercializzano offerte dual fuel;
- forniscono clienti multisito.

Inoltre, la prima pagina della bolletta, rappresenta il “biglietto da visita” del Venditore: uniformare la prima pagina della bolletta significherebbe adottare misure eccessive e contrarie ai principi del libero mercato e della concorrenza.

A seguire alcuni aspetti da tenere in considerazione che necessitano di maggiori chiarimenti in sede di deliberazione all’esito della presente consultazione:

- ✓ Ridondanza delle informazioni: alcune informazioni sono ripetute in diverse sezioni della bolletta (ad es. data di scadenza delle condizioni economiche, consumo annuo ecc.). E’ fondamentale che le duplicazioni vengano eliminate in linea di principio dall’intero documento di fatturazione con particolare riguardo al Frontespizio che deve essere la pagina con il minor numero di dati possibile.
- ✓ Importo totale da pagare: l’importo totale deve comprendere tutti i servizi previsti dall’offerta economica, sia quelli correlati ai servizi energy sia quelli non direttamente collegati alla fornitura di energia (es. soluzioni di efficiency, telefonia, fornitura di dispositivi ecc). E’ fondamentale che ARERA consenta margini di customizzazione maggiori per consentire ai Venditori di contabilizzare tutti i costi dell’offerta in un unico documento di fatturazione.

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?

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?

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

Q.4 In primis si fa presente che sarebbe opportuno che la terminologia “scontrino dell’energia” fosse sostituita più genericamente dalla parola “scontrino” sempre in considerazione del fatto che le offerte potrebbe ricomprendere sia servizi aggiuntivi ai servizi energy sia servizi non direttamente collegati alla fornitura di energia.

Premettendo che la Scrivente Associazione predilige il Modello 1 come modello di scontrino prospettato, si evidenzia, con riferimento alle voci di costo, la necessità di distinguere le seguenti voci:

- “Altre Partite” in cui includere voci di costo correlate ai servizi energy;
- “Altri Servizi [con indicazione della tipologia servizio]” in cui includere voci di costo relative a servizi diversi dai servizi energy;
- “Altri Oneri correlati all’offerta” in cui includere voci di costo correlate ai servizi diversi dai servizi energy.

Non si è d'accordo, inoltre, nell'includere le imposte in un'unica voce di spesa "Accise e Iva", in particolare per le utenze non domestiche che hanno necessità di reperire agevolmente le informazioni sulle diverse aliquote .

A seguire alcuni aspetti da tenere in considerazione che necessitano di maggiori chiarimenti in sede di deliberazione all'esito della presente consultazione:

- ✓ Nello scontrino dell'energia elettrica non è chiaro come andrebbero esposte la quantità relative all'energia reattiva, dal momento che viene indicato il costo di tutte le voci in €/kWh e non viene contemplato il caso di costi espressi in €/kvarh ;
- ✓ Deve essere indicato il costo medio di tutte le voci fatturate per la competenza dell'intero mese. Non è chiaro tuttavia come esporre le voci in €/mese per la fatturazione di competenze di durata inferiore al mese, come ad esempio nei casi di vulture o attivazione/cambio prodotto infra-mese. In tali casi infatti, le quantità potrebbero essere riferite a n giorni e non a tutto il mese.
- ✓ non è chiaro quale logica si debba utilizzare per determinare il consumo degli ultimi 15 mesi, se sia da considerare la logica del consumo annuo aggiornato o quella del consumo fatturato degli ultimi 15 mesi.

Q.5 In via generale si concorda nel prevedere un Box dedicato all'offerta ma, anche in questo caso, deve essere consentito ai Venditori di personalizzarlo in base alla specificità dell'offerta proposta. Dovranno essere previsti quindi contenuti minimi essenziali, anche per non ridurre troppo lo spazio a disposizione del Venditore per inserire altre informazioni correlate all'offerta.

Tra i contenuti minimi non si ritengono essenziali le informazioni di cui all'art. 7.9:

- lettera a) punti ix, x, xi e xii in quanto già presenti in altre sezioni della bolletta;
- lettera b) punti ii e iii in quanto reperibili altrove

Q.6. Nel caso di penali, chiediamo ad ARERA di confermare che non sia necessario inserirne l'importo e il metodo di calcolo considerando sufficiente riportare un "sì" o "no" per indicare la presenza

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

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.

Q7. Si condivide la proposta di prevedere, nei casi di recapito della bolletta sintetica in modalità diversa dal formato dematerializzato, lo strumento del QR code per il reperimento degli elementi di dettaglio al fine di ridurre i costi ambientali di un invio cartaceo.

A seguire alcuni aspetti da tenere in considerazione che necessitano di maggiori chiarimenti in sede di deliberazione all'esito della presente consultazione:

- gestione del QR Code con riferimento alla durata di archiviazione degli elementi di dettaglio;
- modalità di accesso agli elementi di dettaglio (es. se si inserisce il QR Code la scansione può rimandare all'area riservata del cliente ?
- come gestire i casi dei clienti che attualmente ricevono bolletta cartacea e hanno fatto esplicita richiesta di ricevere anche gli elementi di dettaglio.

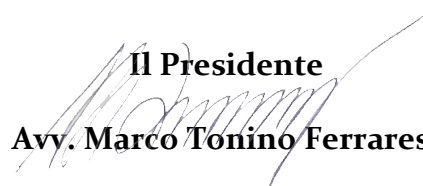
Per quanto concerne le agevolazioni relative agli eventi calamitosi (punto 8.3, lettera g. punto iii.) si ritiene che possano essere omesse dagli elementi essenziali, dato che sono già ampiamente trattate nelle Delibere di riferimento o nelle pagine web dei venditori a cui rimandare.

Q.8 Non comprendiamo la proposta di estendere a 15 mesi il periodo di riferimento delle informazioni storiche: si creerebbe un disallineamento e confusione con i dati mostrati in altri portali/piattaforme in cui il periodo di riferimento è sempre di 12 mesi.

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

Q.9 Considerate le modifiche e gli interventi già previsti nel corso del 2024 e le complessità specifiche dell'emettendo provvedimento fortemente impattante su processi, procedure e sistemi interni, considerando anche le dimensioni dei venditori minori, si reputa congruo il termine di almeno 18 mesi per l'entrata in vigore degli aggiornamenti decorrente dalla pubblicazione della Delibera di riferimento.

In ultimo, con riferimento alle innovazioni proposte in tema di elementi di dettaglio, non si concorda con la proposta di fornire la documentazione in parola anche in formato .csv poiché si ritiene che la produzione di tali file comporterebbe un'eccessiva complessità e onerosità in termini di implementazione sui sistemi informatici.


Il Presidente
Avv. Marco Tonino Ferraresi