

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

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

Osservazioni di Elettricità Futura e Proxigas

24 maggio 2024

Osservazioni generali

Con il presente documento, esprimiamo le nostre osservazioni e proposte relativamente agli orientamenti finali illustrati dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel documento di consultazione 136/2024/R/com (di seguito DCO) in ordine alla revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità, anche in vista della rimozione degli attuali regimi di tutela.

In linea generale, condividiamo la necessità di rendere la bolletta più leggibile e comprensibile ma allo stesso tempo riteniamo che la nuova proposta di impostazione del documento, che "rompe" completamente con l'attuale layout a cui il cliente finale è ormai abituato e che prevede l'esposizione di informazioni eccessive e ridondanti, possa creare maggiore confusione proprio a discapito della chiarezza. Questo anche e soprattutto se si considera che i risultati dell'indagine demoscopica condotta dalla stessa Autorità abbiano fatto emergere come la larga maggioranza dei clienti intervistati consideri adeguato (circa il 68%) e comprensibile (oltre il 70%) l'attuale livello informativo della bolletta.

Le Associazioni, ben consapevoli della volontà di definire una struttura della bolletta universalmente riconoscibile e che possa migliorare la comprensibilità in termini di costo/abitudini di consumo, così come già prospettato nella consultazione precedente e a valle dell'incontro dello scorso marzo tra operatori e Autorità, esprimono i propri dubbi in merito alle scelte prospettate in quanto si ritiene che vadano contro gli obiettivi sopra richiamati, limitando potenzialmente la libera iniziativa commerciale che è alla base della concorrenza. In tal caso, potrebbe essere ostacolato il dispiegamento e lo sviluppo di offerte innovative (le offerte miste), così come la possibilità di distinguersi nella gestione del rapporto con il cliente (frontespizio unificato), limitando e svilendo di fatto il servizio offerto.

In ogni caso, qualsiasi intervento sulle attuali modalità di esposizione degli importi fatturati non dovrebbe limitare o condizionare lo sviluppo di nuovi prodotti con strutture di prezzo non convenzionali, rigidità che invece sembrerebbero presenti nel modello scontrino.

L'imposizione di una prima pagina dal contenuto vincolato per tutte le società, il frontespizio unificato, con la concessione di uno spazio informativo a cura del venditore nei limiti massimi del 10%, appare altamente invasiva e contraria ai principi di libero mercato. In un mercato pienamente concorrenziale, dovrebbe essere infatti lasciata libertà al venditore di veicolare in bolletta le informazioni ritenute utili per gestire il rapporto con il cliente e rendere maggiormente aderente la rappresentazione della spesa al contratto sottoscritto dal cliente, sempre di più incentrato sull'offerta di un servizio di qualità e non di una mera fornitura di commodity.

Come già espresso a marzo scorso, nel corso della riunione plenaria sul tema in discussione, riteniamo auspicabile che eventuali interventi di modifica siano pertanto effettuati per ottimizzare la attuale Bolletta Sintetica e rappresentare un “punto di arrivo” dell’evoluzione della disciplina della Bolletta 2.0, auspicando che ARERA non intraprenda in tempi brevi un altro procedimento di revisione così drastico della regolazione della Bolletta.

Relativamente all’ambito di applicazione delle misure proposte, proponiamo che sia lasciata facoltà di chiedere deroga all’applicazione della regolazione della nuova Bolletta – in caso di forniture per clienti multi-sito (frontespizi e scontrini risulterebbero difficilmente realizzabili) o di offerte particolari (quali le all-inclusive o con definizioni di prezzo miste che potrebbero essere molto complesse e/o prescindere in parte dai consumi e comunque frutto del libero mercato e in quanto tali liberamente scelte dai clienti) – da parte dei venditori del mercato libero e degli esercenti la maggior tutela (questi ultimi, in ragione della tipologia e numero di clienti che saranno chiamati a gestire dal prossimo 1° luglio).

Infine, si chiede che si chiede che a valle di questa seconda consultazione (e/o durante la fase di implementazione della successiva delibera) vengano convocati dei tavoli operativi per rivalutare nel dettaglio i diversi interventi puntuali di modifica dell’attuale disciplina. Visti gli impatti significativi sulla struttura della bolletta e considerati gli investimenti importanti che gli operatori dovranno sostenere, occorre un confronto e una condivisione quanto più possibile concertata tra tutti gli stakeholders per evitare di vanificare gli sforzi di tutti i soggetti coinvolti (ARERA compresa) e garantire poi la necessaria stabilità regolatoria, per assicurare fin da subito ai clienti un livello di comprensione adeguato del contenuto della bolletta senza stravolgimenti successivi del nuovo modello che richiederebbero ulteriori effort implementativi per gli operatori.

Alla luce delle criticità sopra esposte, le scriventi Associazioni e gli operatori hanno effettuato delle simulazioni di soluzioni alternative a quella proposta in consultazione. Soluzioni, diverse tra loro in formulazione e specificità, per le quali rimandiamo alle risposte dei singoli operatori nella speranza che possano fornire ad ARERA degli spunti proficui per affinare e migliorare, ove possibile, la configurazione evoluta della bolletta 2.0.

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 anticipato nelle precedenti risposte e posto quanto argomentato in premessa, riteniamo il “frontespizio unificato” una soluzione eccessivamente vincolante, dato 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, per evitare il totale stravolgimento della bolletta, si potrebbe valutare di identificare gli elementi minimi essenziali più rilevanti per i clienti finali da mostrare in prima pagina, lasciando la scelta al venditore sulla disposizione degli altri elementi e sulla numerosità di informazioni commerciali che ogni operatore consideri opportuno integrare.

Tantomeno riteniamo percorribile la proposta di uno spazio informativo a cura del venditore nei limiti massimi del 10%, considerando che, ipotizzando di posizionare lo spazio nella parte inferiore della bolletta, il 10% di una pagina A4 è uno spazio alto circa 3 cm in cui si sarebbe limitati, da un punto di vista grafico, a inserire un volume molto limitato di informazioni. Tale limitazione, seppur riferita solo alla prima pagina della bolletta e non all'intero documento, dovrebbe essere quanto meno ricondotta ad una percentuale più ampia, di almeno minimo il 20%, ed essere applicata unicamente alle comunicazioni "pubblicitarie", lasciando invece al venditore flessibilità di comunicazione per le comunicazioni riferite alla promozione di servizi migliorativi e gratuiti (es. la bolletta digitale), ai messaggi che spiegano al cliente l'applicazione di eventuali bonus e azioni di *caring*.

Inoltre, il frontespizio proposto crea dei problemi per operatori che forniscono, nello stesso pacchetto d'offerta, servizi integrati ulteriori all'energia (es. telefonia/internet) dato che impedirebbe loro di gestire nel modo ritenuto preferibile nella stessa pagina le informazioni relative sia all'energia che agli altri servizi, né si concilierebbe per gli oggettivi limiti di spazio con la rappresentazione delle offerte *energy only* dei clienti multisito o dual fuel.

Oltre alle criticità fin qui evidenziate sulla proposta, riportiamo qui di seguito alcune considerazioni puntuali su alcuni aspetti operativi :

- Importo totale da pagare: 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.

Con esclusivo riferimento alle offerte del mercato libero che prevedono l'integrazione di più servizi differenti (es. energy e internet) rappresentati nell'ambito di un'unica bolletta, proponiamo in alternativa di riconoscere la possibilità agli operatori di derogare alla regola del frontespizio unificato come prima pagina, lasciando loro la possibilità di rappresentare l'importo totale da pagare nel modo più chiaro e trasparente possibile per il cliente ma che sia anche coerente e rispondente ad esigenze commerciali legittime di un operatore di libero mercato. In tali casi, dovrebbe essere lasciata la facoltà per tali operatori di redigere una pagina della bolletta contenente le "informazioni chiave" di cui al punto 6.8 che diventerebbe, nella sostanza, la seconda pagina della bolletta (e non la prima come prospettato nel documento in consultazione).

Facciamo infine presente che, se lo "scontrino dell'energia" venisse confermato, nel caso in cui l'importo totale da pagare dovesse ricomprendere anche altri servizi differenti dal mondo energy la denominazione di quest'ultimo sarebbe fuorviante e andrebbe cambiata (lasciando facoltà al venditore di farlo). In tali casi, infatti, il totale da pagare potrebbe comprendere anche servizi di genus completamente differente e raggrupparli al di sotto di una dicitura espressamente riferita a consumi "dell'energia" creerebbe un forte rischio di incomprensioni nel cliente.

- Layout e posizionamento informazioni: in ogni caso dovrà essere lasciata piena facoltà agli operatori di disporre come ritengono preferibile, da un punto di vista di grafica e layout, le informazioni minime del frontespizio, eventualmente anche aggregandole tra loro (es. aggregato "grafico" dei dati identificativi del cliente e del punto).
- Duplicazione informazioni: sia la data di scadenza delle condizioni economiche che il consumo annuo aggiornato sono informazioni presenti in più parti della bolletta frontespizio ed elementi essenziali). Per alleggerire il carico informativo del documento, riteniamo preferibile evitare ripetizioni in due o più sezioni delle stesse informazioni.

- Clients multi-sito: la gestione di questa tipologia di utenza è un tema estremamente critico, in quanto la disposizione delle informazioni legate a questi clienti sul frontespizio sarebbe di difficile gestione a causa della mole di dati da incorporare. Sarebbe preferibile poter inserire nel frontespizio unificato, solo i dati anagrafici del cliente intestatario del POD, rimandando i dati relativi ai singoli POD negli eventuali singoli scontrini dedicati ai singoli POD (nel caso il cliente richieda la fatturazione disaggregata per POD).
- Informazioni storiche e consumo ultimi 15 mesi: 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. In ogni caso il dettaglio dei consumi storici dovrebbe rimanere riferito ai 12 mesi, in modo da risultare coerente e riconducibile alle altre informazioni riferite ad un arco temporale di 12 mesi (come la spesa, il consumo annuo, il dettaglio dei livelli massimi di potenza prelevata mensilmente).

Alla luce delle criticità emerse, qualora l'Autorità comunque intenda continuare a sostenere la necessità di introdurre il *Frontespizio unificato*, ci preme esortarla nel valutare l'ipotesi di riassetto delle informazioni che, con l'intento di esporre una proposta strutturata - sia in caso di cliente monosito che in caso di cliente multi-sito.

Nel caso di bollette emesse per clienti con un numero maggiore di punti di prelievo (multisito), riteniamo poco utile, oltre che visivamente poco fruibile, disporre nella prima pagina i dati identificativi del POD (o PDR), in quanto tali informazioni richiederebbero uno spazio notevole (si pensi a multisito con 100/200 punti di fornitura o anche più) che andrebbe ad appesantire il Frontespizio.

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?

Q4/5. In linea generale ribadiamo la nostra netta contrarietà rispetto al completo superamento dell'attuale rappresentazione della sintesi degli importi fatturati e in particolare delle tre voci di spesa (materia energia, trasporto e oneri) della bolletta sintetica che ha guidato il cliente nella comprensione della filiera energetica, soprattutto nella fondamentale distinzione tra le voci non contendibili passanti (trasporto e oneri) e la voce spesa materia energia/gas di competenza del fornitore basata sull'offerta sottoscritta che contiene anche le informazioni sulla spesa per la parte contendibile.

L'obiettivo di consentire al cliente di comprendere come le sue abitudini di consumo incidono sul totale da pagare in bolletta potrebbe essere perseguito, come anticipato già in premessa, senza uno stravolgimento dell'attuale struttura del documento. Ricordiamo che gli elementi di dettaglio già indicano i corrispettivi unitari e le quantità cui sono applicati, suddividendo tra quota variabile e fissa/potenza le tre voci di spesa e che, attraverso l'utilizzo del QR code, il cliente potrà facilmente consultare.

Inoltre, evidenziamo come molto critico il fatto che lo scontrino è strutturato in modo completamente diverso dalla sezione di dettaglio che permane nella formulazione attuale. Questa mancata corrispondenza tra le due strutture di esposizione degli importi fatturati, a nostro parere genererebbe ulteriore confusione nel cliente medio che non troverebbe le aggregazioni "inter-sezioni" dello scontrino nella bolletta di dettaglio.

La configurazione proposta da ARERA presenta inoltre alcuni aspetti dubbi:

- Incorporare i “servizi aggiuntivi” e le “altre partite” in un unico elemento è complesso considerando che si tratta di elementi sottoposti a trattamenti fiscali differenti e quindi la loro integrazione in un'unica voce di spesa non ne garantirebbe una precisa rappresentazione al cliente finale. In tal caso ARERA dovrebbe approfondire, da un punto di vista fiscale, la fattibilità delle proposte avanzate e trovare una soluzione alternativa a quella attualmente proposta nel caso emergessero criticità;
- la fattibilità, dal punto di vista fiscale, di mettere in un'unica voce “Accise e IVA”: trattandosi di un obbligo di legge che venga fornito il dettaglio di tali importi, a nostro parere sarebbe poco chiaro per il cliente trovare nella sezione successiva tale dettaglio invece che direttamente nello scontrino;
- la gestione e posizionamento delle informazioni relative agli OGdS (si vedano le considerazioni riportate in risposta allo spunto specifico);
- l'esposizione delle partite con eventuali conguagli: avevamo già sottolineato la questione nella risposta al DCO 517-23. Soprattutto lato gas, in caso di conguagli inerenti a periodi di tempo elevati, la bolletta potrebbe non essere “grande” a sufficienza per contenere il numero elevato di dati da inserire;
- la precisa definizione/quantificazione della voce del prezzo unitario che si presuppone nei fatti sarà dato tal totale spesa diviso per gli Smc/kWh consumati e giorni/mesi di competenza e quindi una sorta di prezzo medio ponderato nei casi di diversi periodi fatturati con prezzi diversi nei casi di cambi offerta e aggiornamenti tariffari, e non come sommatoria dei corrispettivi unitari;
- come esporre la quantità relativa all'energia reattiva, dal momento che viene indicato il costo di tutte le voci in €/kWh moltiplicate per il consumo, ovvero per i kWh prelevati (non vien contemplato il caso di un'immissione, come potrebbe accadere nel caso di energia reattiva);
- come deve essere indicato il costo medio di tutte le voci fatturate per la competenza dell'intero mese: non è chiaro 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 inframese. In tali casi, infatti, le quantità potrebbero essere riferite a n giorni e non a tutto il mese.

Ribadiamo anche in questa sede che con il modello proposto da ARERA non è possibile (o, se lo è, non è chiaro come farlo) rappresentare offerte “miste” strutturate in una parte a prezzo fisso e una a prezzo variabile. Se fosse effettivamente impossibile rappresentare queste offerte nella bolletta, riteniamo che questo sarebbe un problema estremamente grave: non solo si limiterebbe fortemente il margine d'azione agli operatori che già a oggi hanno strutturato offerte come quelle “miste” impedendo loro, sostanzialmente, di usarle (con tutti i problemi e gli impatti economici e reputazionali che ne conseguirebbero), ma rappresenterebbe anche una forte limitazione della bolletta in termini prospettici per poter gestire eventuali future formule d'offerta innovative diverse da quelle “standard”. Anche in questi casi, pertanto, dovrebbe essere data la possibilità di richiesta di deroga con lo scopo di formulare una bolletta maggiormente rispondente all'offerta sottoscritta.

Per quanto riguarda il Box dedicato all'offerta, riteniamo che, così come strutturato, contiene informazioni quantitative non utili ai fini della comprensione delle condizioni economiche specifiche dell'offerta sottoscritta, in quanto troppo complesse e non riconducibili ai valori indicati né nello scontrino affianco né nella scheda sintetica (indicatori di prezzo effettivi). Come si evince chiaramente dagli esempi riportati in Appendice al DCO, è molto probabile che il “Totale di spesa dovuto per l'offerta”, che non troverà corrispondenza con il “Totale da pagare” indicato nello Scontrino dell'energia, crei disorientamento e incomprensione nel cliente, così come le voci “Quota fissa” e “Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta”. Analogo ragionamento vale anche per la voce sui “Valori assunti da ciascun elemento della formula...” che non troverebbero, inevitabilmente, alcuna corrispondenza nelle voci di costo della materia prima presenti nello “Scontrino”.

L'esposizione del PUN risulterebbe confusiva per il cliente dal momento che non è chiaro quale sia il valore del PUN relativo al periodo di riferimento da esporre in fattura. Nel caso andasse esposto il valore del PUN in ogni singola ora del giorno per 30 giorni di periodo di fatturazione, i valori da indicare sarebbero $24 \times 30 = 720$ valori

dell'indice che renderebbe per il cliente illeggibile il box. Invece, nel caso di bollette contenenti conguaglio dell'indice, non è chiaro quale sia il valore del PUN da indicare, se quello relativo alla prima emissione o quello relativo al conguaglio o entrambi e in quale modalità.

Pertanto, come suddetto, riteniamo che nel box offerta sia utile riportare solo le informazioni di carattere qualitativo.

Q6. Nel caso di penali, chiediamo ad ARERA di confermare che non è necessario inserirne l'importo e il metodo di calcolo, considerando sufficiente riportare un "sì" o "no" per indicarne la presenza.

Riteniamo che questa informazione sia facilmente reperibile all'interno dei documenti contrattuali e non reputiamo sia utile riportarla anche nella bolletta, in quanto informazione strettamente legata al contratto e non ad un documento di rendicontazione dei propri consumi. Qualora s'intendesse proseguire nell'inserimento di tale informazione, si auspica che sia 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. Condividiamo 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. Chiediamo dei chiarimenti in merito alla gestione del QR Code con riferimento alla durata di archiviazione dei documenti, delle modalità di fruizione dei documenti (es. se si inserisce il QR Code la scansione rimanda all'area riservata del cliente e una volta fatto login reperirà gli elementi di dettaglio?), di crittografia (o meno) del QR Code e di come gestire i casi dei clienti che attualmente ricevono bolletta cartacea e hanno fatto esplicita richiesta di ricevere anche gli elementi di dettaglio.

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.

Inoltre, non condividiamo la proposta di riunire, in una medesima sezione dedicata, le informazioni relative a imposte e Oneri Generali di Sistema. A nostro avviso dovrebbero essere indicate separatamente, in quanto attinenti ad ambiti differenti e non direttamente accomunabili. Presentare tali informazioni nella stessa sezione/"blocco" non aiuterebbe il cliente a capire la natura e finalità delle voci di spesa che sta pagando.

Q8. Non comprendiamo la scelta di fissare a 15 mesi il periodo di riferimento dettaglio delle informazioni storiche considerando anche la relazione con le informazioni sulla spesa annua e il consumo annuo aggiornato (presenti in ogni bolletta). Si creerebbe inoltre disallineamento e confusione con i dati mostrati in altri portali/piattaforme in cui il periodo di riferimento è di 12 mesi. Riteniamo, inoltre, che un periodo di 12 mesi sia sufficiente per permettere al cliente una verifica e un confronto dei propri consumi precedenti con quelli del periodo di riferimento della fattura, senza che sia necessario estendere il periodo ulteriormente.

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

Come già anticipato, considerate le modifiche e gli interventi già previsti nel corso del 2024, si ribadisce la necessità di prevedere l'entrata in vigore degli aggiornamenti non prima di 18 mesi dalla pubblicazione della Delibera di

riferimento, coordinando in ogni caso l'intervento con le tempistiche per il completamento del processo di liberalizzazione per evitare ulteriori cambiamenti ai clienti domestici vulnerabili serviti in maggior tutela, nonché un relativo aumento degli *stranded cost* del servizio da socializzare.

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.

Da ultimo, apprezzeremmo che l'Autorità con la Delibera di approvazione rendesse disponibili gli esempi di bolletta nel formato/schema che definirà sulla base dell'esiti della consultazione.