

DCO 136/2024/R/com “REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRENSIBILITÀ E UNIFORMITÀ”

Premessa

Con il **DCO 136/2023/R/com “REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRENSIBILITÀ E UNIFORMITÀ—Orientamenti finali”**, l’Autorità persegue l’intento, già espresso nel precedente documento di consultazione 517/2023/R/com, **di rivedere la struttura delle bollette al fine di renderle più semplici e comprensibili** in vista della fine dei regimi di tutela, affinché i clienti riescano a reperire più facilmente le informazioni necessarie per la gestione dei propri contratti.

A2A, pur comprendendo la ratio dell’intervento, **ribadisce le proprie forti perplessità in merito all’effettiva efficacia di quanto presentato**, anche alla luce delle evidenze emerse durante il tavolo tecnico del 6 marzo u.s..

Le risultanze dell’indagine demoscopica, commissionata dalla stessa Autorità, **mettono infatti in evidenza come l’insoddisfazione per l’attuale struttura della bolletta riguardi meno di un terzo delle famiglie intervistate** (solo il 27,7% delle famiglie intervistate fornisce infatti un giudizio negativo in termini di comprensibilità delle voci riportate in bolletta ed il 26,7% considera insufficienti le informazioni ivi contenute), pertanto, uno stravolgimento di quanto oggi previsto dalla delibera 501/2014/R/com potrebbe essere controproducente per il restante 70/75% dei consumatori e non garantire il raggiungimento degli obiettivi in termini di comprensibilità e semplicità che la stessa Autorità auspica.

Inoltre, la proposta di introdurre una prima pagina dal contenuto vincolato per tutte le società, il c.d. “frontespizio unificato”, con la “concessione” di uno spazio informativo a cura del venditore nei limiti massimi del 10%, **appare altamente invasiva**.

Va infatti considerato che in un contesto come quello attuale, dove la numerosità degli operatori è elevata, **la concorrenza tra i diversi soggetti non si basa unicamente sul prezzo della commodity, ma si esplica in larga e crescente misura nella tipologia e nel livello qualitativo dei servizi che l’impresa si impegna a offrire ai propri clienti**. In un contesto di offerte sempre più complesse (es. offerte con servizi aggiuntivi), la bolletta rappresenta sempre più uno strumento attraverso il quale l’impresa comunica e fornisce informazioni circa le peculiarità dei servizi offerti; pertanto, prevedere in prima pagina uno spazio riservato agli operatori pari solamente al 10% non garantisce di assolvere a quella funzione informativa a cui oggi la gran parte dei clienti è abituata, con conseguente percezione di un disservizio da parte di questi ultimi. Quindi, pur condividendo l’impostazione secondo la quale l’Autorità abbia il compito di individuare il set minimo di informazioni obbligatorie da riportare in bolletta, **A2A ritiene opportuno che sia lasciata piena libertà agli operatori di inserire**

qualsiasi informazione che ritengano necessaria, senza essere limitata a uno spazio prestabilito in bolletta, **al fine di garantire piena comprensibilità del prodotto sottoscritto** e di mettere a disposizione tutte le informazioni necessarie per la gestione della fornitura.

Inoltre, l'ipotesi del **frontespizio unificato mal si concilia con alcune tipologie contrattuali**, in quanto risulterebbe alquanto difficoltoso inserire in un'unica pagina tutte le informazioni richieste. **Si fa in particolare riferimento ai clienti multi-punto e dual fuel che necessiterebbero di una deroga rispetto alle previsioni proposte.** È infatti opportuno evidenziare che per tali tipologie contrattuali le informazioni da riportare (es. indicazione punti di fornitura, consumi ecc.) si moltiplicherebbero; pertanto, l'operatore non riuscirebbe a garantire l'impostazione adottata dall'Autorità che richiede che le informazioni siano inserite in specifiche posizioni (pagine) della bolletta.

Con riferimento all'esposizione degli importi fatturati, **A2A ribadisce le proprie perplessità rispetto al completo superamento dell'attuale rappresentazione delle tre voci di spesa** (materia energia, trasporto e oneri). **Si ritiene che la bolletta debba continuare a svolgere l'efficace ruolo di "traduttore" delle complessità strutturali della filiera energetica.** Soprattutto negli ultimi anni caratterizzati dalla crisi energetica e dai numerosi interventi governativi di mitigazione dei prezzi, la bolletta ha guidato il cliente nella comprensione dei corrispettivi e nella fondamentale distinzione tra le voci non contendibili e passanti (trasporto e oneri) e la voce "spesa materia energia/gas" di competenza del fornitore, basata sull'offerta sottoscritta.

Con il modello "scontrino dell'energia", invece, sommando i corrispettivi per i servizi di vendita con quelli relativi al trasporto e agli oneri generali di sistema, questa vista si perderebbe totalmente, provocando una netta discontinuità rispetto al passato, a discapito dei principi di chiarezza e comprensibilità.

Anche il collegamento con quanto sottoscritto in fase contrattuale verrebbe meno: il cliente non troverebbe più corrispondenza con le condizioni economiche di fornitura pattuite che fanno riferimento alle attuali voci di spesa, né con quelle visualizzabili sul Portale Offerte.

A riguardo è, inoltre, necessario evidenziare che **quanto indicato nello scontrino potrebbe non trovare perfetta rispondenza con gli importi riportati negli elementi di dettaglio**, in quanto questi ultimi sono calcolati utilizzando corrispettivi unitari a più cifre decimali, mentre il valore riportato nello scontrino ne prevederebbe unicamente due. Di conseguenza, si potrebbe avere, a seguito degli arrotondamenti previsti, uno scostamento tra la somma delle voci rappresentate nello scontrino e il totale dello scontrino stesso (che deve corrispondere comunque al totale della bolletta).

L'obiettivo che si pone l'Autorità, di consentire al cliente di comprendere come le sue abitudini di consumo incidano sul totale da pagare in bolletta, potrebbe essere perseguito senza uno stravolgimento dell'attuale struttura del documento, ovvero prevedendo - in aggiunta a quanto già riportato oggi - un apposito box nel quale riportare l'importo di quota energia, quota potenza e quota fissa e i relativi corrispettivi unitari, come richiesto dalla stessa ARERA.

Tale proposta avrebbe il beneficio di non **limitare o condizionare lo sviluppo di nuovi prodotti con strutture di prezzo non convenzionali**, che invece sembrerebbero condizionate con il modello proposto, come già evidenziato da A2A in occasione dell'incontro svoltosi il 6 marzo.

Per quanto concerne la proposta di introdurre un **box dedicato all'offerta**, pur comprendone la finalità, **si ritiene che l'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo**, data la loro complessità, **non permetterebbe al cliente di capire effettivamente come si è formata la quota parte da pagare relativa alle condizioni economiche specifiche dell'offerta sottoscritta**, disorientandolo ulteriormente. Anche dagli esempi illustrati in Appendice al DCO si evince la difficoltà di ricondurre i valori indicati, che non troverebbero nemmeno corrispondenza con quelli riportati nella scheda sintetica consegnata al cliente in fase precontrattuale; pertanto, **si propone che il box dedicato all'offerta fornisca al cliente informazioni di carattere qualitativo**.

In merito all'**ambito applicativo**, si ritiene opportuno che l'Autorità tenga in considerazione l'attuale periodo di transazione che il mercato sta vivendo. È, infatti, opportuno evidenziare la necessità che vengano **esclusi dall'applicazione i clienti domestici forniti nel servizio di di vulnerabilità**, al fine di evitare che gli attuali esercenti della maggior tutela sostengano costi per un periodo di applicazione limitato, data la previsione di assegnazione del servizio tramite asta a soggetti probabilmente diversi dagli attuali esercenti la tutela.

In considerazione delle evidenze sopra riportate, A2A ritiene opportuno ribadire che **l'obiettivo di migliorare la semplicità e comprensibilità della bolletta possa essere raggiunto con un intervento che perfezioni, senza stravolgerla, la disposizione delle informazioni e il contenuto informativo già presente nell'attuale bolletta, sintetica o di dettaglio, mantenendo le attuali voci di spesa**.

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?

Come evidenziato in premessa, A2A ritiene che la proposta di introdurre un "Frontespizio unificato", oltre a limitare la libera iniziativa degli operatori che riconoscono nello strumento un ampio valore comunicativo e di relazione, possa non garantire l'obiettivo di semplificazione e comprensibilità che la stessa Autorità si pone.

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)?

A2A ritiene condivisibile l'intento di riportare nel Frontespizio unicamente l'importo dovuto, in quanto rappresenta l'elemento di maggior attenzione da parte del cliente.

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

A2A non condivide la proposta di prevedere uno spazio informativo a cura del venditore delimitato al 10% dello spazio disponibile nella pagina della bolletta; ipotizzando di posizionare lo spazio nella parte inferiore della bolletta, il 10% di una pagina A4 è uno spazio alto circa 3 cm e quindi estremamente ridotto, qualora il venditore voglia comunicare informazioni che possono essere utili alla gestione della propria fornitura (es. possibilità di attivazione di sconti, iniziative particolari per clienti con 2G, ecc.).

Inoltre, il frontespizio non considera alcune casistiche di clienti con forniture con caratteristiche particolari: uno spazio delimitato non permetterebbe di gestire tutte le informazioni relative, per esempio, a clienti multi-punto o dual fuel. Ad oggi tale tipologia di clienti è gestita con un'unica fattura, al fine di fornire al cliente tutte le informazioni necessarie in un unico documento.

In base a quanto presentato, l'impostazione adottata non potrebbe più essere utilizzata, in quanto, in considerazione degli elementi obbligatori da inserire in prima pagina e dei limiti di spazio, non sarebbe garantito che in prima pagina possano essere inerite tutte le informazioni relative ad ogni singolo punto di fornitura dei clienti multi-punto: a riguardo di fa presente che esistono clienti che rientrano nell'ambito di applicazione pur avendo una numerosità dei punti anche molto elevata.

L'impossibilità di fatturare con un'unica fattura il cliente multi-punto, oltre ad essere percepito da quest'ultimo come un disservizio, è insostenibile a livello ambientale, in quanto si darebbe luogo inevitabilmente a un incremento delle pagine prodotte/stampate. Va, infatti, ricordato che non sempre la bolletta è recapitata con la modalità digitale e, anche qualora lo fosse, non permette di garantire che i clienti non la stampino; pertanto, è necessario che ARERA valuti attentamente che l'intervento non comporti un proliferare di informazioni e conseguentemente di pagine prodotte.

In riferimento alle informazioni contenute nel Frontespizio, A2A esprime alcune perplessità in merito all'indicazione del consumo annuo aggiornato, in quanto essendo indicato anche nella medesima pagina il consumo fatturato si incorrerebbe nel rischio che il cliente confonda i valori e non abbia ben chiaro a quale valore di kWh o Smc si riferisca l'importo riportato. Tale elemento potrebbe essere riportato nella pagina relativa agli elementi essenziali.

Si fa, infine, presente che in un'ottica di razionalizzazione delle informazioni, come richiesta dalla stessa Autorità, non si ravvede la necessità che alcune informazioni siano duplicate tanto nel Frontespizio quanto negli elementi essenziali, come ad esempio la scadenza delle condizioni economiche e il consumo aggiornato. Per efficientare al massimo lo spazio disponibile si ritiene pertanto opportuno che ARERA provveda ad evitare la ripetizione delle informazioni.

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?

Come anche riportato in premessa, A2A non condivide l'impostazione di rivedere completamente le diverse voci contenute in bolletta, in quanto si rischia di creare maggior confusione nel cliente che dopo quasi dieci anni è riuscito a capire le peculiarità degli importi fatturati e soprattutto a comprendere quale parte di questi si differenzia in base all'operatore scelto.

Il modello "scontrino dell'energia" proposto presenterebbe, inoltre, la criticità di riportare un valore totale che, per effetto di arrotondamenti rispetto ai calcoli effettuati negli elementi di dettaglio, potrebbe differire rispetto al valore indicato in prima pagina in bolletta.

Inoltre, si evidenzia che l'accorpamento dei "servizi aggiuntivi" e delle "altre partite" potrebbe ingenerare grande confusione nei clienti in quanto non riuscirebbero a comprendere in modo agevole a cosa si riferiscono tali voci, in quanto si tratta di componenti di natura molto differente. A nostro avviso, infatti, la bolletta dovrebbe essere il più possibile *smart* e richiedere l'analisi degli elementi di dettaglio solo in casistiche molto particolari; pertanto, si ritiene opportuno che tutte le voci contenute siano per quanto possibile "parlanti".

Secondo questa logica, si esprime forte perplessità in merito all'esposizione negli elementi essenziali degli OGS, in quanto il cliente non avrebbe sufficienti informazioni per comprendere la natura di tale valore, con il rischio per l'operatore di un aumento dei contatti e dei reclami da gestire.

E', infine, opportuno ricordare, come già evidenziato in occasione dell'incontro svoltosi il 6 marzo, che il modello proposto non permette di rappresentare adeguatamente offerte "miste", strutturate in una parte a prezzo fisso e una a prezzo variabile. In taluni casi, infatti, il valore del corrispettivo indicato non permetterebbe di dare evidenza alla differenza dei corrispettivi applicati alla quota parte a prezzo fisso e alla quota parte a prezzo variabile, snaturando di fatto l'offerta e rendendo difficile il confronto sia con le altre offerte presenti sul mercato, sia con le condizioni economiche sottoscritte dal contratto stesso. E' impensabile che una normativa sulla definizione della bolletta limiti la capacità di offerta delle imprese perché non in grado di rappresentarla. Riteniamo pertanto fondamentale che ARERA, prima di adottare il provvedimento di revisione della disciplina della Bolletta 2.0, approfondisca il confronto con i principali operatori in modo da trovare una soluzione per rappresentare coerentemente sia questa tipologia di offerta, sia altre offerte complesse presenti sul mercato o fase di studio da parte degli stessi operatori.

Proposta

Alla luce delle criticità sopra illustrate, in ottica costruttiva si propone la seguente soluzione alternativa: l'obiettivo di evidenziare al cliente quanto, dell'importo totale da pagare, sia dipeso dai propri consumi oppure sia indipendente da eventuali comportamenti volti al risparmio energetico, potrebbe essere raggiunto aggiungendo all'attuale esposizione degli importi, basata sulla consolidata tripartizione delle voci di spesa, il seguente riquadro per evidenziare le quote variabile, fissa e potenza (della spesa per materia prima, oneri di reti e OGS) calcolate sulla base di corrispettivi medi coerenti con gli Elementi di Dettaglio.

| Quantità | Corrispettivi | Importi |
|-----------------------------|---------------|---------|
| QUOTA PER CONSUMI | | |
| Xyz KWh | €/KWh | € |
| QUOTA FISSA E QUOTA POTENZA | | |
| Mese/anno x | €/mese o anno | € |
| Xyz KW | €/KW | € |

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?

Si ribadisce che il Box dedicato all'offerta, 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 nemmeno ai valori riportati nel riquadro a cui si prevede di affiancarlo, con il solo effetto di disorientare ulteriormente il cliente, soprattutto nel caso di offerte con una struttura articolata (es. offerte con prezzi multiorari o miste). Si propone, pertanto, di dare evidenza ai clienti degli elementi qualitativi che compongono l'offerta (es. prezzo variabile) senza però indicare puntualmente le formule e i valori, al fine di evitare possibili incomprensioni da parte dei clienti che non sarebbero in grado di riconciliare i valori riportati con quanto indicato in bolletta. La corretta confrontabilità con altre offerte disponibili sul mercato è già garantita dalle nuove funzionalità del portale offerte. A riguardo è, inoltre, opportuno evidenziare la necessità che il venditore possa derogare alle disposizioni relative al box offerta per tutte quelle tipologie di offerte complesse presenti sul mercato che, pur rientrando nel perimetro di applicazione per tipologia del cliente, non sono presenti sul portale perché personalizzate (es. clienti Consip) o perché complesse e non stimabili dallo stesso portale.

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

Si ritiene opportuno che sia data evidenza dell'eventuale presenza di penali con un "sì" o "no", in quanto il cliente ha già a disposizione, attraverso il contratto e la scheda sintetica, tutte le informazioni per effettuare eventuali valutazioni.

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

A2A 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. Sono tuttavia necessari alcuni chiarimenti in merito alla gestione del QR Code con riferimento alla durata di archiviazione dei documenti, alle 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 ED?), alla crittografia (o meno) del QR Code e alla modalità di gestione dei casi dei clienti che attualmente ricevono bolletta cartacea e hanno fatto esplicita richiesta di ricevere anche gli elementi di dettaglio.

Riteniamo che le informazioni relative ad agevolazioni legate 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, 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.

A2A non comprende la ratio secondo la quale debba essere introdotto un dettaglio consumi storici di 15 mesi. Le informazioni relative ai 12 mesi ricoprono un arco temporale sufficientemente ampio e soddisfacente per essere utilizzato in eventuali valutazioni di natura commerciale/contrattuale da parte del cliente. Si ricorda, inoltre, che è sempre a disposizione del cliente il Portale Consumi che fornisce informazioni con una profondità maggiore. A riguardo, forse, sarebbe opportuno che ARERA intervenisse con specifiche campagne, magari facendosi supportare dalle stesse Associazioni dei Consumatori, per rendere i clienti maggiormente edotti dello strumento.

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

In considerazione delle implementazioni già previste nel corso del 2024 e dell'impatto dell'intervento proposto, si condivide l'impostazione proposta, purché l'ambito di applicazione sia rivolto unicamente ai clienti del mercato libero. Si fa, infatti, presente che gli attuali esercenti la maggior tutela potrebbero essere costretti a implementare tali disposizioni solo per pochi mesi, qualora l'assegnazione dei clienti vulnerabili dovesse slittare rispetto alla data ipotetica del 1° luglio 2025 che si pone la stessa Autorità.