Osservazioni di Unoenergy al Documento per la Consultazione 136/2024/R/Com dell'ARERA"Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità"

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 parzialmente l'iniziativa in quanto il Frontespizio unificato richiede un numero considerevole di informazioni che potrebbe rendere anche più confusionaria la prima pagina della bolletta che diventerebbe di difficile comprensione per un cliente medio.

Si limiterebbe notevolmente lo spazio riservato alle comunicazioni commerciali del singolo venditore, il che risulterebbe controproducente i termini di libera concorrenza.

Per ragioni legate ai costi di sviluppo necessario per la realizzazione del nuovo layout è necessario che il Frontespizio sia uniforme indipendentemente dalla tipologia di Cliente.

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)?

Sì, si ritiene assolutamente condivisibile.

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

Si ritiene che sarebbe utile porre in maggiore evidenza i termini di pagamento (intesi come data scadenza fattura) e del totale consumi addebitato; nella sezione "dati identificativi del punto" è necessario inserire anche il "numero contratto" determinante per lo svolgimento di alcune modifiche contrattuali post vendita (per clienti multipod e per clienti riacquisiti a seguito di switch out); si segnala inoltre che il numero della fattura elettronica, nel nostro caso, viene generato successivamente all'emissione del documento stesso, quindi diventerebbe complicato esporlo in bolletta.

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?

Sì, è condivisibile che venga riportato nella pagina successiva al Frontespizio, tuttavia si ritiene che venga meno il confronto diretto con i subtotali degli elementi di dettaglio (previsti dall'attuale Bolletta 2.0).

Si ritiene inoltre che le quantità vengano espresse complessivamente dalla fonte del dato reale o stimato, proprio per garantire al Cliente di immediata evidenza della spesa.

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 ritiene poco adeguato integrare con il box dedicato all'offerta così dettagliato e limitato alla spesa per la materia energia in quanto per il Cliente finale risulterebbe difficile effettuare un rapido confronto, rischiando di creare confusione relativamente ai subtotali.

Inoltre, si ritiene che tale implementazione richieda uno sviluppo importante anche in termini di software.

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

Sì, è condivisibile.

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

Si ritiene che gli elementi "essenziali" della bolletta dovrebbero essere unicamente quelli relativi ai consumi e alle caratteristiche tecniche della fornitura:

- Dati relativi alle letture e ai consumi, dove sarebbe utile aggiungere la "potenza fatturata"
- Imposte e oneri generali di sistema
- Caratteristiche tecniche della fornitura dove sarebbe utile aggiungere il "K moltiplicativo"
- Ricalcoli
- Informazioni storiche

Per evitare eccessivo accumulo di informazioni, tutte gli altri raggruppamenti dovrebbero essere mantenuti ma in una sezione dedicata alle "informazioni utili per i clienti"; si segnala in tal senso che è di dubbia applicazione la compilazione della voce decorrenza delle normative relative agli eventi calamitosi in quanto spesso le disposizioni vengono date con valenza retroattiva, la cui entità può impattare su molteplici voci di addebito.

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.

Non si condivide la proposta dei 15 mesi e si trova di difficile applicazione quella dei 24 mesi, ritenendo preferibile mantenere gli attuali 12 mesi soprattutto perché in termini di spazio diventa più complicato riuscire a rappresentare graficamente in modo chiaro un periodo temporale così esteso. Si comprende l'esigenza delle Associazioni dei consumatori di volere avere immediatezza dello storico, ma nella maggior parte dei casi lo storico di 24 mesi non è comunque sufficiente per analizzare casistiche particolarmente complesse (reclami e ricalcoli).

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

Si richiede di prevedere una tempistica di realizzazione di 18/24 mesi al fine di garantire a tutti i

venditori la possibilità di richiedere tutti gli sviluppi necessari in termini di software di fatturazione e di stampa.

In conclusione Il DCO contiene indubbiamente spunti interessanti e condivisibili come l'importanza di rendere di facile lettura le bollette di Clienti finali, tuttavia il rischio è quello di sovraccaricare di informazioni l'Utente medio, che da pochi anni si è abituato ad interpretare l'attuale formato dell'attuale bolletta 2.0 con relativa ripartizione delle voci di spesa.

Di seguito rispondiamo agli spunti proposti dal documento, ponendo comunque evidenza sulle tempistiche di implementazione di tale richieste che richiedono uno sforzo importante in termine di sviluppi software e di messa in opera con i relativi stampatori, che non possono essere inferiori ai 18/24 mesi.