

**Osservazioni di Sorgenia S.p.A. al Documento per la
Consultazione ARERA 136/2024/R/COM Revisione della
regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità,
comprensibilità e uniformità**



Milano, 8 maggio 2024

1 Introduzione

Sorgenia esprime apprezzamento per l'iniziativa di codesta Autorità finalizzata alla revisione della disciplina di riferimento della Bolletta 2.0 e per il processo di consultazione esaustivo e partecipato.

Gli obiettivi di semplicità, uniformità e comprensibilità che codesta Autorità intende perseguire con l'aggiornamento delle modalità di presentazione dei contenuti dei documenti di fatturazione sono condivisibili in quanto tali e, ancora di più, alla luce delle evoluzioni in atto nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale.

Il superamento dei regimi di tutela di prezzo, e il ruolo sempre più attivo che sarà richiesto ai clienti finali per contribuire al perseguimento degli obiettivi europei di decarbonizzazione, rendono la bolletta uno degli strumenti principali per orientare i clienti finali nel nuovo scenario di mercato. E, soprattutto, per promuoverne una partecipazione diretta e consapevole ai mercati dell'energia come indicato dal quadro legislativo europeo. A sua volta, supportare i clienti finali nella comprensione delle evoluzioni in atto nei mercati dell'energia - anche attraverso una maggiore fruibilità dei contenuti dei documenti di fatturazione - è altresì importante per promuovere scelte informate rispetto alle offerte disponibili e, conseguentemente, favorire lo sviluppo di soluzioni commerciali innovative capaci di trasferire ai clienti finali i benefici di una partecipazione consapevole, attiva e anche diretta ai mercati.

Con la finalità di promuovere la creazione di valore per i clienti finali mediante una partecipazione informata ed emancipata ai mercati, verso cui Sorgenia è da sempre impegnata - e con l'intento di contribuire al raggiungimento degli obiettivi che codesta Autorità intende perseguire con la revisione della disciplina della Bolletta 2.0 - Sorgenia riporta di seguito alcune osservazioni generali agli orientamenti espressi da ARERA nel Documento per la Consultazione 136/2024 e alcune osservazioni specifiche con riferimento ai quesiti di consultazione posti dall'Autorità.

In particolare, le osservazioni che seguono sono essenzialmente tese a:

- promuovere una piena e attenta comprensione della nuova disciplina della Bolletta 2.0. allo scopo di assicurare una sua puntuale applicazione e garantire in tal modo che i venditori possano offrire un efficace supporto ai clienti finali nella comprensione dei nuovi documenti di fatturazione - soprattutto nei primi mesi di attuazione del nuovo quadro regolatorio -;
- condividere spunti auspicabilmente utili per favorire una maggiore chiarezza e trasparenza dei contenuti della nuova Bolletta 2.0. coerentemente con gli obiettivi che l'Autorità intende perseguire con la riforma oggetto di consultazione.

Ringraziando l'Autorità per l'attenzione posta alle osservazioni che seguono, rimaniamo a disposizione per qualsiasi esigenza di chiarimento e approfondimento.

2 Osservazioni generali

Di seguito, si riportano le osservazioni generali di Sorgenia rispetto agli orientamenti espressi dall'Autorità nel documento oggetto di consultazione.

1. Tempistiche di implementazione della disciplina. Le novità che si introdurranno con la nuova disciplina relativa alla bolletta 2.0. determineranno verosimilmente impatti significativi sulle attività gestionali e organizzative delle imprese venditrici. Si pensi, per esempio, agli adempimenti da realizzare sui sistemi IT e sui processi di fatturazione o agli impatti sulle attività di comunicazione per consentire ai clienti finali di comprendere e beneficiare pienamente della nuova impostazione dei documenti di fatturazione. Per tali motivi, si ritiene maggiormente congruo - per la realizzazione degli adeguamenti necessari a livello gestionale, tecnologico e organizzativo - un tempo di adeguamento maggiore ai dodici mesi dall'entrata in vigore della regolazione a regime della bolletta 2.0. - termine attualmente indicato nel documento per la consultazione -.

2. Istituzione di un tavolo tecnico per l'attuazione della nuova disciplina in materia di Bolletta 2.0. Con l'obiettivo di realizzare una piena e puntuale comprensione della nuova disciplina della Bolletta 2.0. da parte degli operatori della vendita - e assicurare, così, un efficace supporto di questi ai clienti finali nella lettura e utilizzo dei nuovi documenti di fatturazione - Sorgenia riterrebbe appropriata l'istituzione e operatività di un tavolo tecnico nei sei mesi precedenti l'entrata in vigore del nuovo quadro regolatorio. Nell'ambito del tavolo tecnico, gli operatori potrebbero condividere esigenze di chiarimento circa le modalità di attuazione della nuova disciplina. Alcune di queste, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono già riportate nelle osservazioni specifiche di Sorgenia discusse nella sezione successiva di questo documento.

3. Istituzione di un canale di contatto dedicato con ARERA per l'attuazione della nuova disciplina in materia di Bolletta 2.0. Coerentemente con quanto illustrato nel paragrafo precedente, Sorgenia propone a codesta Autorità l'istituzione di un canale di contatto dedicato a cui gli operatori della vendita possano rivolgersi nei primi mesi di attuazione della nuova disciplina sulla Bolletta 2.0. Ciò al fine di condividere eventuali richieste di chiarimento sulla interpretazione della medesima disciplina che potrebbero emergere dalle richieste di informazioni o dai reclami che potrebbero pervenire dai clienti finali e che non sono state già oggetto di analisi nell'ambito del tavolo tecnico di cui al punto precedente.

3 Osservazioni specifiche

Di seguito si riportano le osservazioni di Sorgenia con riferimento agli specifici quesiti di consultazione.

3.1 Frontespizio unificato: perimetrazione e fine tuning dei contenuti obbligatori

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 rappresentato nel Documento per la Consultazione "[...], il Frontespizio costituisce la pietra angolare dell'obiettivo di semplificazione della bolletta, in quanto contiene un perimetro circoscritto di informazioni-chiave, presentate in maniera agevolmente comprensibile per il cliente finale e riferite strettamente all'acquisto (e pagamento) dell'energia oggetto del periodo di fatturazione in parola." Sorgenia condivide lo spirito con il quale è stata introdotta tale innovazione nella modalità di rappresentazione dei contenuti dei documenti di fatturazione e apprezza, altresì, l'introduzione, nel Frontespizio medesimo, di uno spazio informativo a disposizione del venditore. Ciò sembra infatti realizzare un adeguato compromesso tra le esigenze di uniformità, semplicità e comprensibilità che l'Autorità intende perseguire con la nuova disciplina della Bolletta 2.0. e quella di riconoscere alla bolletta anche la valenza di uno strumento utile all'esercizio della libertà commerciale e alla differenziazione dei diversi operatori di mercato.

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)?

Coerentemente con la finalità dichiarata della prima pagina del Frontespizio unificato di facilitare la comprensione da parte del cliente finale degli importi fatturati, Sorgenia ritiene opportuno rappresentare in tale spazio l'importo complessivo che il cliente finale sarebbe tenuto a corrispondere con riferimento al periodo oggetto di fatturazione. Pertanto, anche allo scopo di evitare confusione rispetto agli importi indicati nella pagina della bolletta dedicata allo scontrino dell'energia, si ritiene più chiaro e coerente che l'importo riportato nella prima pagina del Frontespizio unico sia quello relativo all'esborso complessivo del cliente finale e sostanzialmente coincidente con la voce "totale da pagare" dello scontrino dell'energia. A titolo esemplificativo, nel caso di fattura con canone RAI, nella prima pagina del Frontespizio unificato dovrebbe trovare indicazione l'importo da corrispondere al venditore al lordo del canone. Analogamente, nel caso di un importo a credito verso il cliente finale, nella prima pagina del Frontespizio unificato dovrebbe trovare indicazione l'importo da corrispondere al venditore al netto del credito vantato dal cliente finale.

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

Rispetto alle informazioni da riportare nella prima pagina del Frontespizio unificato, Sorgenia ritiene utile, al fine di consentire una corretta attuazione della nuova disciplina della Bolletta 2.0., operare un chiarimento rispetto alle informazioni da riportare nel box *"Dati relativi alla fatturazione e al pagamento"* con particolare riferimento alle voci:

- *"consumo totale fatturato"*: ossia se questo debba intendersi un valore al netto o al lordo di eventuali conguagli. A tal fine, con l'obiettivo di favorire una maggiore trasparenza, Sorgenia suggerisce di indicare il volume dei consumi comprensivo di eventuali conguagli;
- *"consumi stimati fatturati"*: al riguardo, allo scopo di favorire la maggiore comprensione possibile dei clienti finali, si suggerisce di indicare la voce in questione come un dettaglio della voce di cui al punto precedente. A titolo esemplificativo, nell'ipotesi di fattura bimestrale relativa a X kWh di consumi complessivi, per cui ricorrono consumi stimati per Z kWh, sarebbe opportuno ricorrere alla seguente formulazione: *"consumo totale fatturato: X kWh di cui Z kWh consumi stimati fatturati"*.

3.2 Scontrino dell'energia con 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?

Sorgenia condivide la finalità che codesta Autorità intende perseguire con l'adozione dello scontrino dell'energia. Offrire la possibilità per i clienti finali di comprendere come le proprie abitudini di consumo incidano sulla propria spesa per energia è, infatti, un primo passo per favorire una partecipazione attiva e consapevole dei clienti finali ai mercati dell'energia. In questa direzione, pertanto, Sorgenia esprime apprezzamento anche rispetto alla logica c.d. *"full cost"* con cui si rappresenta il prezzo unitario applicato ai clienti finali.

Rispetto alla più generale logica espressa dalla formula $p \times q$ non risulta tuttavia chiaro se, con riferimento ai volumi (q), questi debbano intendersi riferiti alla sola parte in acconto o anche a quella relativa ai conguagli o se, diversamente, i volumi relativi ad eventuali conguagli debbano essere considerati nella voce *"ricalcoli"*.

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?

Sorgenia condivide la finalità di perseguire, attraverso l'introduzione di un box dedicato all'offerta sottoscritta, una migliore comprensione da parte del cliente finale circa la quota parte degli importi fatturati riferita ai servizi di vendita.

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

Relativamente ai contenuti presenti nel box dedicato all'offerta, Sorgenia intenderebbe sottoporre a codesta Autorità le seguenti richieste di chiarimento allo scopo di rendere lo strumento dello scontrino sempre più vicino all'obiettivo di favorire la comprensione dei clienti finali rispetto ai propri comportamenti di consumo:

- voce "*tipologia di prezzo*": è auspicabile, nell'ottica di favorire la maggiore comprensibilità dei clienti finali, supportare i venditori nella definizione e adozione di espressioni che permettano di indicare in modo trasparente e chiaro ai clienti finali formule di prezzo non strettamente riconducibili alle tipologie "*offerta a prezzo fisso*" e "*offerta a prezzo variabile*". Si pensi, per esempio, a offerte che prevedono un prezzo fisso per un primo periodo di esecuzione del contratto per poi evolvere in offerte indicizzate in un secondo periodo;
- voce "*totale di spesa dovuto per l'offerta*" (quota variabile): sempre nell'ottica di favorire una maggiore comprensibilità da parte del cliente finale, si ritiene sia utile prevedere, come già accade per la voce "*quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta*", anche il valore relativo alla quota variabile dovuta in applicazione dell'offerta ed espressa in €/kWh;
- voce "*totale di spesa dovuto per l'offerta*" (conguagli): sempre con riferimento a questa voce, non è chiaro se i valori debbano essere esclusivamente riferiti alla parte in acconto o anche quelli relativi alle quote in conguaglio;
- voce "*totale di spesa dovuto per l'offerta*" (corrispettivi €/potenza): in presenza di offerte che prevedono corrispettivi in €/potenza, si ritiene necessario un chiarimento circa le modalità di rappresentazione dei medesimi;
- voce "*formula prevista dall'offerta*": l'esistenza sul mercato di una molteplicità di formule di prezzo fa sì che in assenza di un glossario condiviso che possa catturare tutte le possibili fattispecie esistenti, a beneficio dell'uniformità dei documenti di fatturazione, si potrebbero generare forme espressive diverse, anche per formule di prezzo simili operate da venditori diversi, che potrebbero indurre in confusione i clienti finali. Inoltre, anche alla luce della innovazione commerciale, che per natura è mutevole nel tempo, catturare tutte le possibili formule di prezzo con un glossario comune potrebbe determinare un incremento dei costi gestionali dei venditori. Ciò premesso, si ritiene opportuno suggerire l'eliminazione di tale voce dal box dedicato all'offerta;

- voce *"valori assunti da ciascun elemento della formula di prezzo della materia prima energia/gas"*: tali informazioni sono già condivise nell'ambito degli elementi di dettaglio resi disponibili dai venditori ai clienti finali. Pertanto, una simile ripetizione potrebbe ingenerare ridondanza e confusione presso i clienti finali. Si suggerisce l'eliminazione di tale voce dal box dedicato all'offerta;
- voce *"Accise e IVA"*: sarebbe opportuno chiarire se, dal punto di vista fiscale, tale formulazione sia appropriata.

In ultimo, Sorgenia riterrebbe opportuno un chiarimento circa le modalità attraverso cui possono trovare indicazione nel box dedicato all'offerta indici diversi dal PUN qualora utilizzati come componenti di indicizzazione nelle offerte a prezzo variabile per la fornitura di energia elettrica.

3.3 Elementi essenziali: contenuti obbligatori

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

Il Documento per la Consultazione riporta (§8.2) che *"le modalità grafiche di composizione della bolletta restano liberamente determinate dai venditori"* e che i *"venditori possono comunque stabilire liberamente le caratteristiche grafiche e le posizioni [dei box contenitori], a meno di eventuali indicazioni specifiche dell'Autorità."* Sorgenia accoglie in modo positivo la libertà riconosciuta ai venditori con riferimento alle soluzioni grafiche da adottare nella redazione dei documenti di fatturazione. Tale possibilità permette di riconoscere, ancora una volta, la funzione di strumento anche commerciale e di differenziazione della bolletta. Tuttavia, allo scopo di assicurare una corretta attuazione della disciplina della Bolletta 2.0., si ritiene necessario ricevere indicazioni maggiormente puntuali circa le modalità di esercizio della libertà accordata ai venditori rispetto alle scelte grafiche che possono essere attuate nella redazione dei documenti di consultazione.

Gli *"Elementi essenziali"* sembrano riportare informazioni quali la data di scadenza delle condizioni economiche e il consumo annuo aggiornato che sono presenti anche nel Frontespizio. Per efficientare l'utilizzo dello spazio disponibile nel Frontespizio e destinarlo, magari, allo spazio riservato ai fornitori, è auspicabile che tali informazioni siano presenti nei soli *"Elementi essenziali"*.

Analoghe considerazioni valgono con riferimento alla voce *"Le informazioni sulle Imposte e sugli Oneri Generali di Sistema"* e come questa si coordini, per evitare inefficienti duplicazioni, con la rappresentazione delle informazioni relative agli oneri generali di sistema, per i clienti del mercato libero, previste dagli *"Elementi di dettaglio"*. L'attuale formulazione dell'art. 11.4 della Deliberazione contenente la regolazione sulla bolletta 2.0. riporta infatti "Gli elementi di dettaglio

inerenti alla fatturazione destinata ai clienti serviti nel mercato libero riportano, con riferimento al solo settore elettrico, le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati a copertura degli oneri generali di sistema, ivi compresa la disaggregazione di tali importi nelle singole componenti tariffarie "componente ASOS a copertura dei costi per il sostegno delle fonti rinnovabili e da cogenerazione" e "componente ARIM a copertura di altri oneri relativi ad attività di interesse generale" e secondo la struttura tariffaria definita ai sensi della deliberazione 481/2017/R/eel". Pertanto, dato che le informazioni relative agli oneri generali di sistema possono trovare indicazione anche nella parte della bolletta dedicata agli "Elementi di dettaglio", si ritiene che la loro indicazione anche nella sezione degli "Elementi essenziali" potrebbe rappresentare una fonte di ridondanza a discapito della comprensione del cliente finale.

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.

Nessuna particolare osservazione

4 Tempistiche di implementazione

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

Come indicato in premessa, le novità che si introdurranno con l'attuazione della nuova disciplina relativa alla bolletta 2.0. potrebbero determinare impatti tutt'altro che trascurabili sulle attività gestionali e organizzative delle imprese venditrici. Si pensi, per esempio, agli impatti sui sistemi IT e sui processi di fatturazione o agli impatti sulle attività di comunicazione per preparare i clienti finali alla lettura e comprensione dei nuovi documenti di fatturazione. Per tali motivi, si ritiene maggiormente congruo - per la realizzazione degli adeguamenti necessari a livello gestionale, tecnologico e organizzativo per la messa a terra della nuova bolletta - un tempo di adeguamento pari almeno a quindici mesi (e non dodici come indicato nel documento per la consultazione) dall'entrata in vigore della regolazione a regime della bolletta 2.0.

Date le complessità sopra evidenziate con riferimento all'implementazione della nuova disciplina sulla bolletta 2.0., che potrebbero generare verosimilmente ulteriori costi in capo alle imprese venditrici, preme altresì osservare che l'eventuale obbligo di condividere con i clienti finali - mediante formato elettronico (p.e. csv) - gli elementi di dettaglio potrebbe generare ulteriori complessità organizzative in capo ai venditori a fronte di benefici marginali minimi per i clienti finali.