



**ASSOGAS**

**Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici**

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

[www.assogas.it](http://www.assogas.it) - [segreteria@assogas.it](mailto:segreteria@assogas.it)

Codice Fiscale 97002680151

Prot. n. 141/2024

**AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE**

**Documento per la consultazione n. 136/2024/R/com**

**"Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità. Orientamenti finali. "**

**Osservazioni e proposte ASSOGAS  
Milano, 10 maggio 2024**



CONFINDUSTRIA

## **CONSIDERAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

La scrivente associazione intende esprimere, anche in occasione dell'ultimo documento sull'argomento, una posizione già ampiamente sostenuta nei precedenti step consultativi.

L'obiettivo di accrescimento della trasparenza e chiarezza dei contenuti informativi in materia energetica, in ottica di incremento della conoscenza dei clienti finali, è condiviso; tuttavia un ulteriore set di interventi sulla **bolletta**, strumento che ha già subito nel corso degli ultimi 8 anni diverse modifiche, non sembra essere la soluzione migliore per educare i clienti finali ad una maggior comprensione dei costi sostenuti. **Al contrario, modificare frequentemente le bollette è di per sé un elemento di confusione per il cliente.**

Pur nella consapevolezza dell'esigenza di dare seguito alle disposizioni del decreto legislativo 210/2021 - che ha recepito la **Direttiva UE 2019/944** (norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica) nell'ordinamento nazionale italiano – con la finalità di definire alcuni contenuti informativi sostanziali e di facile reperibilità, dall'implementazione degli orientamenti proposti non si ravvisa una variazione capace di rivoluzionare l'approccio dell'utenza al documento. Per contro, a fronte di un ennesimo **importante impiego di risorse** per ottemperare al nuovo layout e il conseguente aggravio di costi che si **riverserebbe, inevitabilmente sul cliente finale**, si esprimono **forti perplessità rispetto i benefici** che ne deriverebbero per il consumatore.

In particolare, segnaliamo alcuni aspetti critici connessi agli orientamenti finali di intervento oggetto della presente consultazione:

- la nuova perimetrazione dei contenuti obbligatori del **“Frontespizio Unificato”, dello “Scontrino dell'energia” e degli “Elementi Essenziali”**, che dovrebbero sostituire l'attuale Bolletta Sintetica, rischia di risultare tutt'altro che snella
- nel disciplinare il nuovo assetto di rappresentazione degli importi nel c.d. **“Scontrino dell'energia”** il regolatore pare aver tenuto conto di **casistiche standard**, trascurando diverse **specificità e/o eccezioni che si presentano con una certa frequenza in fatturazione**
- l'inserimento all'interno degli **“Elementi essenziali” di informazioni numerose e disomogenee** che attualmente trovano ubicazioni in altre sezioni del documento può **disorientare il cliente finale** che ha impiegato tempo per familiarizzare con la Bolletta 2.0 e ora necessiterà di altrettanti anni per acquisire consapevolezza della nuova struttura
- la previsione relativa all'inserimento del **QR Code**, prevista ex novo dal presente documento di consultazione, costituisce una complessità tutt'altro che trascurabile e comporta un'attività informatica aggiuntiva che potrebbe ingessare i processi di fatturazione

Ciò premesso, si esprimono qui di seguito alcune considerazioni relativamente agli spunti posti in consultazione

\*\*\*

## RISPOSTA AI QUESITI POSTI IN CONSULTAZIONE

### **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?**

Sebbene l'uniformità perseguita rappresenti per gli operatori una penalizzazione poiché va a detrimento di una differenziazione sulla quale si basano le varie politiche commerciali, si conviene che la proposta di un Frontespizio Unificato possa agevolare la comprensione dei documenti e pertanto si ritiene una proposta condivisibile.

Apprezzabile lo sforzo di mediare con le esigenze degli operatori e prevedere all'interno di questa prima pagina uno spazio dedicato alle comunicazioni specifiche del venditore, sebbene secondo le prime valutazioni, risulti **complicato conquistare uno spazio del 10% all'interno di una pagina che, secondo le previsioni, dovrebbe contenere obbligatoriamente già numerose informazioni.**

### **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)?**

La scelta di destinare lo scontrino dell'energia al foglio successivo per privilegiare in prima pagina l'indicazione dell'importo totale dovuto ha una propria utilità in ottica di semplificazione. Tuttavia, per una corretta implementazione, sarebbe opportuno **precisare** a vantaggio gli operatori, se l'importo da indicare nel frontespizio corrisponde al **"Totale a pagare"** oppure al **"Totale della bolletta"**: importi che possono assumere valori diversi considerando che quest'ultimo potrebbe essere influenzato da altre partite e peraltro non necessariamente a credito del cliente (ad esempio, in caso di bolletta di importo inferiore alla soglia minima il cui pagamento viene rimandato alla bolletta successiva).

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

Rispetto alle informazioni da inserire nella prima pagina del Frontespizio Unificato, è emerso un dubbio operativo rispetto al "Codice Cliente": si riterrebbe più coerente inserire il Codice Utente per identificare univocamente la bolletta di un servizio intestato ad un soggetto che potrebbe avere a proprio nome più utenze.

### **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?**

Non si ravvisano criticità relative al posizionamento dello "scontrino dell'energia", bensì rispetto alla logica di esposizione prevista.

Riprendendo le osservazioni già condivise in risposta all'ultimo documento di consultazione, si ribadisce come

**"l'accorpamento in un'unica macro-voce "spesa per la fornitura" potrebbe - soprattutto in un primo periodo - indurre il cliente a sospettare arbitrari e ingiustificati aumenti di prezzo generando ulteriore diffidenza e vanificando gli sforzi messi in atto negli ultimi anni dagli operatori per supportare i clienti nell'interpretazione delle bollette e per instaurare con loro un rapporto di fiducia.**

*Non si ravvisa, inoltre, alcun apprezzabile vantaggio per il cliente finale derivante dall'accorpamento delle attuali diciture distinte in un'unica voce. Gli sforzi profusi per istruire i clienti nella comprensione dell'attuale suddivisione delle voci di spesa, giustificerebbero già da soli il mantenimento dello status quo, ma a supporto di questa tesi, intervengono almeno altri due elementi:*

- un eccesso di sintesi nell'esposizione dell'importo da pagare potrebbe generare diffidenza nel cliente e determinare per contro un aumento di richieste di bollette dettagliate per appagare la necessità di conoscere le singole componenti di spesa che concorrono alla determinazione del totale*
- nel caso di richiesta degli Elementi di Dettaglio poi, dando seguito all'orientamento proposto, si genererebbe un disallineamento tra la voce unificata della materia prima presente nello Scontrino dell'energia e le voci disaggregate presenti negli Elementi di Dettaglio.*

A queste considerazioni aggiungiamo che, sebbene l'obiettivo di semplificazione sia assolutamente condivisibile, occorre tenere presente che **le commodities gas ed energia non possono essere equiparate ad altri beni, per le complessità intrinseche che le caratterizzano.**

In primis per la fatturazione dei consumi che – soprattutto per il gas - non permette sempre di addebitare l'esatta quantità di bene consumato ed in seconda istanza per la numerosità di componenti che concorrono, da regolazione, alla formazione del prezzo finale.

Nell'intento di semplificare la comprensione della bolletta, sono state tralasciate inoltre delle fattispecie non rare, che complicherebbero l'impianto lineare prospettato dall'Autorità. Si pensi ad esempio alle utenze Dual-Fuel o ai casi di fatturazioni miste di periodo e conguagli.

**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?**

La previsione di integrare lo scontrino dell'energia con il box dedicato all'offerta può incrementare la conoscenza dell'utente del complesso di informazioni che gravita attorno alla fornitura energetica. Tuttavia, si ritiene che il box così come ipotizzato contenga **un eccesso di dati**, alcuni dei quali realmente poco utili all'empowerment del cliente finale.

Il "Totale di spesa dovuto per l'offerta", ad esempio, non trovando corrispondenza con il "Totale da pagare" indicato nello Scontrino dell'energia potrebbe generare confusione, così come per le voci "Quota fissa" e "Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta". Alla medesima conclusione si giungerebbe considerando i "Valori assunti da ciascun elemento della formula..." che non troverebbero, inevitabilmente, alcuna corrispondenza nelle voci di costo della materia prima presenti nello "Scontrino". Pertanto, si invita l'Autorità a valutare l'eliminazione degli elementi duplicati, che a nostro parere rischiano solamente di ingenerare confusione nei confronti dei clienti finali.

Sarebbe opportuno inoltre chiarire se i dati contenuti nel box offerta debbano essere relativi solamente all'offerta vigente nel periodo di competenza della bolletta, oppure se debbano coprire anche i periodi precedenti relativi, ad esempio, a conguagli.

Quest'ultima opzione determinerebbe una mole di dati difficilmente implementabile dal fornitore e di difficile comprensione ed interpretazione da parte del cliente.

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

Rispetto tale previsione si chiede conferma che l'informazione da inserire corrisponda ad un'opzione pari a "Sì-No", come sembrerebbe evincersi da quando dettagliato a pag. 27 del documento di consultazione che riporta: **"viii. Presenza o meno di penali di recesso"**.

In questo caso, nulla osta all'inserimento di tale dato, di semplice reperimento. Al contrario, l'indicazione del valore puntuale della penale sarebbe una richiesta molto complicata da evadere poiché l'ammontare della penale è un valore generalmente variabile a seconda della data in cui il diritto di recesso viene esercitato.

**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**

Come anticipato in premessa, la maggior criticità rilevata in relazione a questa sezione è **l'eccessiva numerosità** nonché **disomogeneità** delle informazioni da esporre, tanto da trasformare la futura bolletta sintetica in un **ibrido tra l'attuale bolletta sintetica e gli elementi di dettaglio**. Nella proposta illustrata, convergerebbero in questa pagina sia elementi di tipo tecnico che assumono valori costanti da bolletta a bolletta e che attualmente trovano spazio nel frontespizio (Caratteristiche tecniche della fornitura ad esempio), sia dati variabili funzionali al periodo e alle quantità fatturate che assumono valori differenti di fattura in fattura (Dati relativi a letture e consumi). Il box "Imposte e Oneri generali di sistema" poi, contiene a sua volta un mix di informazioni standard (aliquote) e di informazioni variabili (basi imponibili e ammontare dovuto).

Sia dal punto di vista del cliente che si avvicina a questo documento, che dal punto di vista del venditore incaricato di operare tali interventi, il trade-off tra costi e benefici non risulta efficace. In ottica di reale semplificazione si potrebbe ipotizzare di mantenere all'interno degli elementi essenziali solamente i dati di tipo tecnico o comunque invariabili per tutte le bollette e rimandare agli Elementi di Dettaglio per tutti i valori funzionali a periodo e consumo.

Una considerazione ad hoc merita il **QR Code** e la correlata messa a disposizione degli **Elementi di Dettaglio in formato elaborabile** (.csv) prevista al paragrafo 9.5.

Nel documento si parla di "QR Code per il reperimento immediato degli stessi (ED)" e a tal proposito residuano dubbi relativi all'efficacia di tale immediatezza.

Il QR Code proposto, infatti, onde evitare possibili rimandi indesiderati ad elementi di dettaglio relativi a bollette di altri clienti che confliggerebbero con le regole della Privacy, dovrebbe necessariamente incorporare un link diretto ad una generica pagina di autenticazione ove ogni cliente possa inserire le proprie credenziali per un accesso protetto ai propri dati; visto che tale pagina è già prevista e facilmente accessibile dal sito web di ogni operatore, anche in questo caso il trade-off tra costi e benefici non sembra risultare efficace.

Riserve si esprimono inoltre, in relazione alla messa a disposizione degli Elementi di Dettaglio in formato elaborabile poiché ciò rappresenta un'attività aggiuntiva da parte dei sistemi, non sempre contestuale al calcolo della bolletta stessa, che appesantirebbe il processo di fatturazione rallentandolo notevolmente, nonché un costo di storage qualora tali files dovessero essere storicizzati. Potrebbe essere ipotizzabile eventualmente produrre tale documento esclusivamente su esplicita richiesta del cliente finale.

Si teme comunque una difficoltà di comprensione da parte del cliente, non superabile attraverso la semplice consultazione del file.

Come già ricordato, la fornitura energetica e il prezzo ivi associato sono caratterizzati da una complessità intrinseca che è difficilmente risolvibile mediante la condivisione di informazioni o numeri che poco possono aggiungere se non accompagnati da una formazione specifica.

Con riferimento alle *“informazioni agevolazioni relative ad eventi calamitosi”*, dal momento che le diverse Delibere dell'Autorità già impongono l'obbligo di pubblicare le medesime sui siti internet dei venditori, si chiede di ritenere adempiuto tale obbligo informativo riportando semplicemente il link alla relativa pagina del sito delle società di vendita (per es. *“le informazioni relative agli eventi calamitosi sono reperibili sul sito [www.....](#)”*).

**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.**

L'estensione del periodo di riferimento dell'informazione relativa al dettaglio dei consumi storici a 15 mesi non sembra funzionale ad effettuare raffronti coerenti e semplici. Il gas naturale, infatti, si caratterizza per la sua stagionalità; pertanto, inserire periodi diversi dall'anno solare potrebbe generare confusione laddove venissero letti i consumi invernali paragonandoli a quelli estivi o viceversa. Inoltre, il TIF prevede 3 diverse frequenze di fatturazione, ovvero bollette che contengono consumi di periodo di 1 mese, 2 mesi o 4 mesi: in quest'ultimo caso, un periodo storico di 15 mesi “spezzerebbe” la prima bolletta presa in considerazione per tale periodo, escludendo 1 mese di consumi e di corrispettivi, e rendendola quindi non confrontabile con quella in emissione.

Sarebbe quindi più funzionale un periodo storico di 24 mesi o, in alternativa, 16 mesi (comunque multipli di 4 mesi).

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

Stante le complessità aggiuntive emerse in occasione di questo documento di consultazione conclusivo, al netto di un provvedimento definitivo che snellisca la mole di informazioni da inserire nonché ripensi in chiave conservativa la struttura degli elementi essenziali, si riterrebbe necessario concedere agli operatori almeno 18 mesi dall'entrata in vigore della delibera definitiva.

-----

Dichiarandoci a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore osservazione o chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

 ASSOGAS  
**Il Direttore Generale**  
Dott. Giampaolo Russo  
