

ARERA - AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

136/2024/R/COM

Revisione della regolazione della bolletta 2.0

Per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità

- Orientamenti Finali –

OSSERVAZIONI DI U.DI.CON. APS

U.Di.Con. A.P.S. – Unione Difesa Consumatori, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei Consumatori e degli utenti rappresentative a livello Nazionale di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU), interviene in relazione alla Consultazione in epigrafe, con le presenti osservazioni.

Con il presente documento per la consultazione l'Autorità delinea gli orientamenti finali in merito alla regolazione della bolletta 2.0.

La Scrivente ha partecipato anche alle precedenti fasi del presente *iter* regolatorio, convinta della sua importanza cruciale.

Infatti, la bolletta 2.0, per alcune sue innovazioni, può effettivamente aiutare i clienti finali a compiere scelte contrattuali consapevoli, specie in relazione al termine del regime di maggior tutela.

La suddetta transizione, come è chiaro, comporta la liberalizzazione del mercato, contesto in cui ogni utente può scegliere la propria offerta.

In un contesto liberalizzato è dunque cruciale comparare i prezzi delle varie offerte.

Per far ciò, è necessario potersi affidare a strutture di prezzo trasparenti, che non possono essere fonte di equivoci.

In questo senso, la struttura “quantità x prezzo” indicata nel documento (vedi capoverso 5.1) è senza dubbio quella preferibile.

La stessa permetterà al consumatore di comparare l’energia al pari di quanto oggi accade per i carburanti (euro al litro) oppure con i prodotti alimentari (euro al kilo, etc).

Ciò consentirà ai consumatori italiani di impiegare anche nell’energia la loro tradizionale propensione al risparmio, andando ad efficientare costi ed abitudini.

Pertanto, è necessario che la regolazione conservi questa fondamentale implementazione sulla struttura di costo “euro per quantità”, che non deve assolutamente essere negoziata al ribasso. Anzi, ad avviso della Scrivente la stessa dovrà divenire la pietra miliare della commercializzazione dell’energia, sino ad assorbire le altre voci di costo.

In altre parole, si auspica di pervenire ad un prezzo Euro al Kilowatt omnicomprendivo.

Ciò anteposto, si passano in rassegna i quesiti posti nel documento dell’Autorità, con le relative osservazioni dell’Associazione, che fanno seguito alla impostazione anzi accennata.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

L’orientamento è condivisibile.

Ciò anteposto, sussistono margini di miglioramento nell’assetto delineato.

In primo luogo, l’importo totale dovuto dovrebbe essere collegato alla logica della “quantità per prezzo”, come meglio indicato nelle osservazioni al quesito successivo.

Inoltre, secondo quanto esposto al capoverso 6.4 e seguenti, le comunicazioni ufficiali dell’Autorità verrebbero relegate in una sezione apposita degli “elementi essenziali”, che costituirà la seconda sezione della bolletta 2.0.

Al contrario, ai venditori viene assegnata una sezione del Frontespizio, parte iniziale e dunque ben più evidente della bolletta.

Ebbene, ad avviso della Scrivente questo assetto dovrebbe essere ribaltato, per fare in modo che le comunicazioni dell’Autorità siano sempre in evidenza rispetto a quelle di natura commerciale.

Il consumatore infatti deve riconoscere e fare affidamento in primo luogo su comunicazioni ufficiali relative alla sua fornitura, per poi valutare le informazioni commerciali alla luce delle predette.

Una eccezione potrebbe essere costituita unicamente da un avviso di prossima modifica della tariffa, a causa della crescente importanza di questo aspetto per i consumatori.

Come certamente noto all'Autorità, la tariffa è ormai determinante nella gestione della fornitura e nelle relative controversie, dunque è necessario fare in modo che il consumatore sia sempre pienamente consapevole della tariffa e dei suoi mutamenti.

Per analoghe ragioni, ogni indicazione relativa a variazioni di prezzo e/o sulla scadenza delle condizioni economiche deve essere graficamente evidenziata (v. ad esempio paragrafo 6.8 lettera i).

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)?

Osservazioni U.Di.Con.

In base alla premessa, questa associazione avrebbe preferito l'inserimento del prezzo Euro al Kilowatt "omnicomprensivo".

La proposta dell'Autorità, che invece prevede il solo "totale dovuto", appare comunque condivisibile, purché l'informazione sia davvero il totale dovuto in maniera "secca", senza che sia "contaminata" o diluita con altre informazioni di prezzo.

Ciò infatti induce necessariamente il consumatore ad approfondire il documento, ed imbattersi nel prezzo "euro x quantità" voltando le pagine.

In tale scenario, si intravede una possibilità in grado di migliorare la padronanza del consumatore nella gestione della fornitura.

Il "totale dovuto" inserito in frontespizio potrebbe essere accompagnato da una formula di rimando che invita a controllare il prezzo "dettagliato", con indicazione della relativa pagina.

Ad esempio, sotto al totale dovuto potrebbe essere inserita la dicitura *“vedi la pagina successiva per i dettagli sul costo della bolletta”*.

Questa misura condurrebbe il consumatore al dettaglio dei costi, e così potrebbe contribuire a sviluppare la propensione alla ricerca del prezzo migliore, all’efficientamento dei consumi, con miglioramento delle dinamiche concorrenziali di base.

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

Osservazioni U.Di.Con.

Si condivide l’orientamento dell’ARERA, pur ferme le precisazioni già espresse.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

L’orientamento è condivisibile, in quanto necessario alla affermazione della commercializzazione dell’energia secondo lo schema “quantità per prezzo”. In questo senso, esso non deve essere negoziato al ribasso, in alcun modo, ed anzi rafforzato tramite il collegamento con il “totale dovuto” in prima pagina, di cui si è detto nel Quesito 2.

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?

Osservazioni U.Di.Con.

Nulla osta a tale impostazione. Tuttavia, è cruciale che nel dettaglio dell’offerta sia messo in evidenza ogni forma di variazione della tariffa, la quale non può in nessun modo rimanere “non percepita” dal consumatore (quanto ai motivi si rimanda al Quesito 1 per brevità).

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

Osservazioni U.Di.Con.

L'orientamento è certamente condivisibile. La presenza di costi di recesso è un elemento determinante nella gestione della fornitura che non può essere omesso.

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

Osservazioni U.Di.Con.

L'impostazione è sostanzialmente condivisibile.

Si manifesta particolare apprezzamento il QR CODE che consente di scaricare agevolmente gli elementi di dettaglio: infatti, ciò è idoneo a soddisfare esigenze di approfondimento, da parte del consumatore, in maniera molto agevole.

In ogni caso, occorre introdurre negli elementi anche il numero del contatore, che non appare essere previsto nell'attuale disegno dell'Autorità.

Come certamente noto, spesso si rinvencono "disallineamenti" tra il misuratore e la fornitura (ad esempio, la fornitura talvolta risulta agganciata al misuratore errato, e conseguentemente a consumi altrui).

Questi problemi possono acuirsi in relazione all'enorme mole di dati che dovrà essere trasferita in occasione del termine del mercato di maggior tutela.

E' dunque importante che il consumatore possa rinvenire quale sia la matricola del suo contatore, così da poter verificare in prima persona eventuali anomalie da questo punto di vista.

Il contatore è un elemento di garanzia per il consumatore stesso, che controllando lo stesso può verificare se quanto addebitato in bolletta è giusto. Appare corretto, quindi, non soprassedere sulla corretta identificabilità di tale apparecchio.

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.

Osservazioni U.Di.Con.

A livello di impatto grafico, l'elaborazione di un dettaglio su 24 mesi non dovrebbe differire molto da un analogo prospetto articolato su 15 mesi.

Alla luce di ciò, è preferibile optare per il dettaglio a 24 mesi, in modo tale che il consumatore possa confrontare il consumo del mese corrente su un intero biennio.

Inoltre, la misura dei 24 mesi appare generalmente più intuitiva, corrispondendo a due annualità.

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

Osservazioni U.Di.Con.

Questa Associazione ritiene che la bolletta 2.0 sia fondamentale in un mercato liberalizzato. Appare dunque auspicabile una riduzione del termine prospettato, pari a 12 mesi. In ogni caso, un eventuale slittamento di tempi deve essere evitato; diversamente, le potenzialità delle novità di cui trattasi rischiano di rimanere compromesse.

La scrivente Associazione auspica che il presente documento abbia offerto utili contributi alla codesta Autorità, e rimane a disposizioni per ulteriori apporti che si riterranno essere utili.

Roma, 09/05/2024

U.Di.Con. A.P.S.

Ufficio Legale

