

Prot. n. 750/2024/AR/E del 24/5/2024

OSSERVAZIONI AL DCO 136/2024/R/COM

REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRENSIBILITÀ E UNIFORMITÀ

Orientamenti finali

Osservazioni generali

In linea con gli orientamenti già espressi in occasione delle precedenti opportunità di confronto, la scrivente conferma le proprie perplessità circa l'opportunità e la convenienza nel procedere con la riforma in oggetto, la quale, sebbene sia volta ad offrire benefici ai clienti finali in nome di una maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità dei documenti di contabilizzazione dei consumi, prevede interventi particolarmente impattanti e complessi sul framework regolatorio e sul layout vigenti, fino al punto che potrebbero non garantire la realizzazione degli obiettivi prefissati, a fronte di tempistiche e risorse certamente non trascurabili dal punto di vista degli operatori.

Una riforma di simile portata non appare peraltro pienamente giustificabile in funzione degli esiti dell'indagine demoscopica condotta dall'Autorità a valle del primo documento di consultazione, da cui emerge come l'insoddisfazione circa il livello di comprensione ed il livello di informazione riconducibili all'attuale struttura della bolletta riguardi meno di un terzo del campione intervistato (il 27,7% fornisce infatti un giudizio negativo in tema di comprensibilità delle voci riportate in bolletta, mentre il 26,7% considera insufficienti le informazioni ivi contenute).

Peraltro, il significativo cambiamento potrebbe, almeno in una prima fase, generare un rischio di disorientamento degli stessi clienti finali, in quanto attualmente interessati dalla delicata fase di rimozione delle tariffe tutelate che culminerà negli anni 2024 e 2025, con l'avvio del STG dei domestici non vulnerabili e l'implementazione del servizio della vulnerabilità definitivo.

Si richiede pertanto che, ai fini dell'entrata in vigore delle nuove misure regolatorie, si tenga conto non solo della complessità degli effort richiesti agli operatori, tali da ritenere non sufficienti i 12 mesi proposti, essendone necessari almeno 18, ma anche dell'opportunità che le stesse decorrano solamente una volta che sia reso pienamente operativo il nuovo assetto del mercato retail, previsto non prima di luglio 2025 a seguito del pieno avvio del servizio della vulnerabilità. Tale ipotesi soddisferebbe una doppia finalità: da un lato eviterebbe possibili criticità per i clienti interessati dal superamento del servizio di maggior tutela, da un altro permetterebbe agli attuali esercenti la maggior tutela di non sostenere importanti costi di implementazione per un periodo di tempo limitato, costi che confluirebbero negli stranded costs da socializzare.

In caso di mancato raccordo con le tempistiche di pieno avvio del servizio della vulnerabilità, al fine di minimizzare eccessivi oneri per gli esercenti della maggior tutela, si propone che l'ambito di applicazione sia rivolto unicamente ai clienti del mercato libero.

Con riferimento al frontespizio unificato, si ritiene che la proposta di concedere uno spazio informativo a disposizione del venditore, di dimensione pari al massimo al 10% del totale del frontespizio stesso, non risulti sufficiente a garantire un'adeguata realizzazione degli obiettivi di trasparenza delle informazioni commerciali rivolte al consumatore, rischiando altresì di inficiare, almeno in parte, gli ingenti investimenti sostenuti dagli operatori nelle rispettive campagne di marketing. Andrebbe infatti considerato che, nel contesto attuale, la concorrenza si basa sul prezzo della commodity, ma anche sul grado dei servizi offerti ai propri clienti, pertanto dovrebbe essere favorito un congruo grado di libertà degli operatori nell'inserire in bolletta qualsiasi informazione ritenuta necessaria, senza limitare eccessivamente gli spazi a tal fine preposti e promuovendo in tal modo una migliore comprensibilità del prodotto sottoscritto dal cliente, nonché la disponibilità in suo favore delle informazioni necessarie per la gestione della propria fornitura. Si ritiene altresì opportuno evidenziare come l'ipotesi del frontespizio unificato presenti elementi di incompatibilità con alcune particolari tipologie contrattuali, in quanto risulterebbe alquanto difficoltoso inserire in un'unica pagina tutte le informazioni richieste. Si fa riferimento, ad esempio, alle forniture multipunto e dual fuel, le quali necessiterebbero di una deroga rispetto alle previsioni proposte.

In merito poi all'introduzione dello scontrino dell'energia e del box dedicato all'offerta, nonché in materia di rapporti tra questi due elementi, pur condividendo l'obiettivo di evidenziare il costo complessivo per il cliente distinto tra quota per consumi e quota fissa (e per il settore elettrico, quota potenza) al fine di aumentare la consapevolezza del cliente finale in ordine ai suoi comportamenti di consumo, si evidenzia che l'attuale layout ha saputo svolgere l'importante compito di agevolare il cliente nella comprensione dei corrispettivi e nella fondamentale distinzione tra le voci non contendibili passanti (trasporto e oneri) rispetto alla spesa per la materia energia/gas di competenza del fornitore e correlata all'offerta sottoscritta. 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, comporterebbe una netta discontinuità rispetto al passato, anche in termini di chiarezza e comprensibilità, in quanto il superamento dell'attuale logica delle voci di spesa riportate nella bolletta sintetica, ispirata alla ratio della loro destinazione ai diversi soggetti della filiera, comporterebbe il rischio di non offrire una chiara e distinta evidenza della quota parte degli importi fatturati riferiti all'offerta sottoscritta. Inoltre, si segnala che il modello proposto non permetterebbe di rappresentare adeguatamente

le offerte “miste”, strutturate in una parte a prezzo fisso ed in una a prezzo variabile. In taluni casi, infatti, il valore del corrispettivo indicato non consentirebbe di dare evidenza alla differenza dei corrispettivi applicati alla quota parte a prezzo fisso e alla quota parte variabile, snaturando di fatto l’offerta e rendendo difficile il confronto sia con le altre offerte presenti sul mercato, che con le condizioni economiche sottoscritte dal contratto stesso. Per quanto concerne la proposta di introdurre un box dedicato all’offerta, seppure la ratio dell’intervento risulti condivisibile, si ritiene che l’inserimento degli indicatori sintetici di prezzo, data la loro complessità, non agevolerebbe il cliente nel comprendere effettivamente come si sia formata la quota parte da pagare relativa alle condizioni economiche specifiche dell’offerta sottoscritta. Anche dagli esempi illustrati in Appendice al DCO si evince la difficoltà di ricondurre i valori indicati che non troverebbero corrispondenza con quelli riportati nella scheda sintetica consegnata al cliente in fase precontrattuale.

Si riportano di seguito le osservazioni relative ai singoli spunti della consultazione

Osservazioni specifiche

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?

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)?

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

R1. Come illustrato nelle osservazioni generali, non si condivide la proposta di frontespizio unificato. Pur condividendo l’impostazione secondo cui l’Autorità è legittimamente tenuta ad individuare il set minimo di informazioni obbligatorie da riportare in bolletta, si ritiene opportuno che sia lasciata anche libertà agli

operatori di inserire qualsiasi informazione ritenuta necessaria, senza specifiche limitazioni ad uno spazio prestabilito, al fine di garantire una piena comprensibilità del prodotto sottoscritto dal cliente.

R2-R3. Come accennato anche nelle considerazioni introduttive, il frontespizio sembra non considerare alcune particolari casistiche di forniture: uno spazio delimitato non permetterebbe infatti di gestire tutte le informazioni relative, per esempio, a clienti multisito o dual fuel. Ad oggi tale tipologia di clienti è gestita con un'unica fattura al fine di fornire tutte le informazioni necessarie in un unico documento. In base a quanto prospettato, 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 inserite tutte le informazioni relative ad ogni singolo punto di fornitura dei clienti multisito. In questo caso le informazioni da riportare nel frontespizio unificato dovrebbero essere quelle relative esclusivamente alla bolletta e non alla fornitura (ad esempio, le informazioni relative ai dati identificativi del punto potrebbero essere traslate in facciate successive), al fine di evitare di ingenerare confusione nel cliente finale tra informazioni relative ad ambiti differenti. Nel caso di forniture dual fuel, il totale da esporre nel frontespizio dovrebbe essere frutto della sommatoria degli importi delle forniture delle distinte commodities.

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?

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?

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

R4. Come espresso in premessa si sollevano perplessità sul modello "scontrino dell'energia". Si ravvisano inoltre criticità circa la necessità di esporre dei conguagli su importi precedentemente fatturati in acconto inerenti a periodi significativamente antecedenti rispetto al normale ciclo di fatturazione. Nelle performance di alcune società di vendita la presenza di importi afferenti a periodi superiori alle normali cadenze di fatturazione risulta documentata in circa il 5-6% delle fatture del settore elettrico e nel 10-12% per quelle

del settore gas. E' inoltre noto come sia ancora relativamente elevata l'incidenza delle fatture contenenti importi oggetto di prescrizione biennale e per le quali risulterebbe estremamente complesso, tanto per la controparte commerciale quanto per il cliente finale, dover rappresentare il periodo in oggetto secondo la logica descritta nel documento. In un'ottica di maggiore comprensibilità e trasparenza si potrebbe ipotizzare di fornire al cliente l'informazione relativa ai quantitativi e agli importi oggetto di conguaglio riportandoli a parte in formato aggregato (ad esempio sotto una voce "Saldo conguagli-acconti"); in questo modo verrebbe fatta salva la possibilità per il cliente di continuare a vedere rappresentate secondo la logica full cost le voci relative al nuovo periodo di fatturazione e, al tempo stesso, di conoscere l'incidenza sulla spesa complessiva derivante dal periodo conguagliato, andando a reperire il dato sui periodi all'interno degli elementi di dettaglio.

R5. Come già esposto nelle osservazioni generali, si ritiene che una corretta informazione nei confronti dei clienti finali possa comunque essere raggiunta attraverso la disponibilità di un set informativo più limitato, anche per favorire una più razionale esposizione dei contenuti all'interno del documento. Si propone quindi di prevedere l'inserimento delle sole informazioni di cui ai punti da i) a viii) del paragrafo 7.9 lettera a).

Si esprime invece contrarietà, per le motivazioni sopra espresse, in merito alla previsione della voce "Totale di spesa dovuto per l'offerta" nel box in esame, e si propone in alternativa di integrare lo scontrino dell'energia con l'importo della spesa dovuta dal cliente per l'offerta sottoscritta, suddiviso per quota fissa e quota per consumi, al fine di garantire una più agevole consapevolezza al cliente.

Si coglie inoltre l'occasione per chiedere come verrebbero rappresentate le informazioni nel caso in cui, nel periodo considerato, si verifici un "cambio offerta"; ad esempio, posto che è configurabile una fatturazione bimestrale, si domanda come deve essere esposta la fattispecie in cui nel primo mese si fattura secondo una tipologia di offerta differente da quella del mese successivo, casistica non assimilabile alla fattispecie di offerta mista, che rappresenta invece il caso di un ibrido tra le due. Si richiede infine, per meglio rappresentare le offerte non convenzionali, che anche per la Tipologia di offerta sia prevista, ove sussistano i presupposti, l'indicazione "altra tipologia".

R6. Si ritiene che tale informazione sia piuttosto agevolmente rintracciabile all'interno dei documenti contrattuali e non sia pertanto utile riportarla in bolletta. Qualora si intendesse comunque procedere con l'inserimento di tale previsione, si ritiene sufficiente riportare un "sì" o "no", per indicarne la presenza.

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

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.

R7. Si comprendono, in linea generale, le richieste avanzate circa il contenuto degli elementi essenziali. Pur condividendo la proposta di messa disposizione degli elementi di dettaglio, nei casi di recapito della bolletta sintetica in modalità diversa dal formato dematerializzato attraverso apposito QRcode occorreranno specifici approfondimenti in merito alla sua gestione con riferimento alla durata di archiviazione dei documenti e modalità di fruizione. In particolare, tenuto conto che gran parte delle aziende forniscono automaticamente tale sezione all'interno dell'area web riservata al cliente, si potrebbe valutare di ancorare il QRcode al documento presente nell'area clienti (costituito sia dalla bolletta sintetica sia dagli elementi di dettaglio) e di renderne fruibile la consultazione attraverso mediante app o browser. Tale soluzione consentirebbe di salvaguardare la riservatezza delle informazioni ivi riportate dal momento che la visualizzazione del documento nella sua interezza sarebbe subordinata all'inserimento delle credenziali di accesso all'area clienti.

Inoltre con riferimento alla sezione "informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione", si ritiene che tali informazioni dovrebbero essere poste maggiormente in evidenza e che sarebbe pertanto preferibile includerle in prima pagina.

R8. Non si condivide la proposta, in quanto si ritiene che un periodo di 12 mesi sia sufficiente per permettere al cliente una verifica dei propri consumi. Il prolungamento del periodo rischierebbe di determinare incoerenze con altre serie di dati storici riportati che hanno un arco temporale annuale.

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

R9. Come argomentato nelle considerazioni introduttive, non si concorda sul termine prospettato di 12 mesi dalla entrata in vigore del provvedimento finale, in quanto si ritiene che tale termine sia largamente insufficiente, considerata la complessità e l'onerosità delle modifiche da implementare sui sistemi IT. Si

propone pertanto come più idoneo un termine minimo pari a 18 mesi e si ribadisce la necessità che vengano esclusi dall'ambito di applicazione i clienti vulnerabili, al fine di evitare che gli attuali esercenti di maggior tutela sostengano eccessivi costi per la gestione di tali clienti solamente per alcuni mesi.

Fatto salvo quanto sopra espresso, si sottolinea che le modifiche prospettate avranno indubbiamente alcuni effetti negativi sui livelli di comprensibilità e di percezione dei clienti finali, i quali perderanno, almeno inizialmente, gli ormai consolidati punti di riferimento offerti dalla regolazione vigente nel rintracciare le informazioni. Ciò richiederà ai clienti stessi un effort più o meno ampio, ma certamente maggiore per i clienti vulnerabili, interessati nel prossimo futuro da un cambio di paradigma significativo, quale l'affidamento della relativa fornitura ad un soggetto selezionato tramite asta, dopo il servizio transitorio affidato agli attuali esercenti la maggior tutela.

A tale riguardo sarebbe opportuno, nell'interesse dell'intero sistema, far decorrere le modifiche alla bolletta proposte nel DCO solamente a valle del completo riassetto del comparto retail, riassetto che presumibilmente si completerà entro il 2026, in modo da consentire a tale tipologia di clientela di metabolizzare le modifiche proposte e di poter assumere maggiore consapevolezza in materia.



www.utilitalia.it

UTILITALIA | Piazza Cola di Rienzo 80 | 00193 Roma



www.utilitalia.it

UTILITALIA | Piazza Cola di Rienzo 80 | 00193 Roma