

Roma, 24/05/2024

Prot. PP-659-2024

Spett.le

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Trasmessa attraverso sistema interattivo disponibile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it)

**Oggetto: DCO 136/2024/R/com - Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità – Osservazioni di PostePay S.p.A.**

Nel ringraziare codesta spettabile Autorità per l'attenzione che sempre dimostra nei confronti degli operatori nel porre in pubblica consultazione i propri orientamenti di modifica al quadro regolatorio esistente, si riportano di seguito le considerazioni di PostePay S.p.A. (nel prosieguo PostePay).

### **Premessa**

PostePay esprime un sincero apprezzamento per la volontà di codesta spettabile Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito anche "ARERA") di svolgere un'ulteriore fase consultiva propedeutica all'adozione del provvedimento finale di modifica della regolazione della Bolletta 2.0.

Tale iniziativa – unitamente alle precedenti già svolte in merito – evidenzia l'importanza e l'attenzione che le osservazioni dei diversi portatori di interesse rivestono per ARERA, soprattutto con riguardo ad un tema così centrale nel rapporto tra società di vendita e cliente finale quale la bolletta dei consumi di energia elettrica e gas naturale.

In linea generale, l'auspicio è che ARERA – pur nella corretta e condivisa finalità di garantire trasparenza e completezza di informazione nei confronti del cliente – consenta

alle società di vendita adeguati margini di personalizzazione delle bollette, così che la nuova regolazione possa agevolmente accompagnare lo sviluppo delle attuali e future offerte commerciali, che stanno sempre più caratterizzandosi per la previsione di elementi innovativi, non solo in termini di formule di prezzo ma anche di servizi aggiuntivi. In tal senso, infatti, appare indispensabile guidare il cliente verso una lettura agevole della bolletta, orientandolo (sia attraverso soluzioni grafiche sia testuali) ad una corretta comprensione delle informazioni – e più in particolare delle voci di spesa – che progressivamente si intende dettagliare all'interno del documento.

Si riportano di seguito le osservazioni della scrivente sui singoli spunti di 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?**

Si accoglie con favore la proposta di ARERA di separare il Frontespizio unificato dallo Scontrino per l'energia e dallo Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità: diversamente, si avrebbe un sovraccarico di informazioni fornite al cliente, con il rischio di compromettere l'obiettivo stesso di maggiore chiarezza sotteso all'introduzione del Frontespizio.

In linea generale, PostePay comprende la volontà di ARERA di prevedere che la prima pagina della bolletta riporti un set minimo di informazioni definito ed uguale per tutte le società di vendita nell'ottica di garantire una certa uniformità tra gli stessi.

Ciò posto, si rappresenta la necessità che – in ossequio a quanto dalla stessa ARERA riportato al paragrafo 6.12 del documento di consultazione - venga data facoltà ai venditori di stabilire il posizionamento delle singole informazioni all'interno del Frontespizio, così come il loro *naming*, la loro eventuale aggregazione per riquadri, il carattere, le dimensioni ed altre scelte grafiche, inclusa la possibilità di prevedere dei piccoli testi introduttivi nei riquadri che diano contesto alle informazioni puntuali.

In sintesi, la scrivente concorda con la proposta di ARERA di definire un set minimo di informazioni da riportare obbligatoriamente nella prima pagina della bolletta da parte di tutti i venditori, ma ritiene al tempo stesso fondamentale che le scelte di layout siano lasciate ai singoli venditori, nella logica di garantire ad ogni operatore il rispetto della propria brand image aziendale.

Tale posizionamento deriva dal fatto che le modalità di rappresentazione in bolletta delle informazioni obbligatorie e di quelle eventualmente facoltative, come anche il relativo layout, possono rivelarsi come un elemento distintivo nel mercato – condizione che ha generato tra gli operatori una positiva "competizione" per il miglioramento dell'esperienza del cliente.

Si sottolineano inoltre anche i vincoli tecnico – operativi da rispettare nella postalizzazione delle bollette, ad esempio la necessità che il destinatario della fattura e l'indirizzo di spedizione debbano essere in posizione tale da permettere la visualizzazione nella finestra della busta da lettera.

Ciò detto, sempre nell'ottica di favorire regole che consentano un'adeguata flessibilità, si ritiene di proporre che, all'interno delle informazioni del Frontespizio, si possa attribuire un maggiore visibilità a quelle che necessitano, nell'interesse del cliente, di essere messe più in risalto.

Infatti, l'eventuale impossibilità di agire, ad esempio, su dimensioni delle informazioni, ordine e priorità visiva, prossimità e *chunking* tra elementi di significato simile (ad esempio l'importo da pagare, la data di scadenza del pagamento, eventuali promozioni applicate) potrebbe, da una parte, vanificare il tentativo di assicurare maggiore evidenza alle informazioni che rivestono una più significativa importanza per i clienti; dall'altra, compromettere una migliore comprensione delle informazioni stesse da parte di questi ultimi.

Si esprimono inoltre forti perplessità sulla previsione di un limite massimo alle informazioni da inserire a discrezione del venditore nel Frontespizio (il 10% o altre percentuali che ARERA vorrà eventualmente prevedere).

In linea con quanto esposto precedentemente, si ritiene infatti che - una volta riportate le informazioni minime obbligatorie che ARERA vorrà prevedere e garantite alle stesse un'adeguata visibilità e leggibilità - lo spazio rimanente possa essere interamente destinato alle eventuali ulteriori informazioni che i singoli venditori riterranno opportuno riportare. Ciò con la finalità di consentire ai clienti di disporre - già nella prima pagina della bolletta - di tutte le informazioni più importanti in relazione all'offerta sottoscritta e che sono essenziali per avere una esaustiva e immediata comprensione di quanto fatturato. Ad esempio, la scrivente segnala che nel caso di offerta con possibilità di rata fissa, nell'attuale bolletta sono presenti - in particolari mesi dell'anno - informazioni determinanti nella comprensione dei clienti del sistema di ricalcolo della rata. L'eventuale impossibilità di includere all'interno della prima pagina della bolletta, con lo spazio che necessitano, queste informazioni minerebbe gravemente l'esperienza degli utenti.

Qualora ARERA ritenesse comunque di confermare la previsione di una percentuale massima sfruttabile per informazioni a discrezione del venditore, si sottolinea che la soglia proposta (10%) appare estremamente limitante, tale da rendere questa opportunità di personalizzazione poco significativa, se non inutilizzabile, penalizzando il fornitore che intende rapportarsi con il proprio cliente con ancora maggiore trasparenza e chiarezza. Vale inoltre la pena sottolineare che alcune informazioni (ragione sociale e riferimenti societari del venditore, logo, ecc.) obbligatorie per legge e/o comunque necessarie per consentire ai clienti la riconoscibilità del venditore, devono essere necessariamente riportate nella prima pagina e pertanto già sottraggono spazio alla disponibilità del venditore: tali informazioni non dovrebbero pertanto essere comprese nell'eventuale percentuale massima di spazio dedicato all'azienda.

Si ritiene inoltre che le informazioni a discrezione del venditore non debbano essere obbligatoriamente riportate in un box a parte, ma possano essere posizionate anche in

differenti parti del Frontespizio. Ad esempio, la descrizione di bonus e/o sconti già attivi non dovrebbe obbligatoriamente rientrare nello spazio dedicato al venditore, ma dovrebbe essere prevista per il fornitore la facoltà – ad esempio - di riportarla nelle immediate vicinanze dell'importo da pagare, considerato che la presenza di sconti e/o bonus contribuiscono a quest'importo.

**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)?**

Si condivide la proposta dell'ARERA che il frontespizio riporti solamente il totale dovuto e di prevedere – in una diversa pagina – lo scontrino dell'energia.

In linea con quanto evidenziato nella risposta al quesito precedente, sarebbe utile prevedere che i venditori possano riportare nelle immediate vicinanze del totale dell'importo del Frontespizio ulteriori informazioni collegate sia dal punto di vista concettuale che linguistico, o che hanno impatto sull'importo: ad esempio promozioni/sconti applicati, termine di pagamento, ecc.

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

In linea con la proposta della scrivente di prevedere un adeguato spazio a disposizione del venditore nel Frontespizio, si ritiene che il set informativo da riportare in quest'ultimo possa essere limitato alle informazioni essenziali. In tal senso si riportano le seguenti osservazioni e proposte:

- le informazioni che riguardano i consumi (“Consumo totale fatturato”, “Consumo stimato fatturato”, “Consumo annuo aggiornato”) a nostro parere hanno bisogno di maggiore dettaglio per essere comprese e – se incluse nel Frontespizio - aggiungerebbero *overload* informativo e cognitivo per i clienti: per tale motivo

riterbermmo più opportuno che venissero posizionate negli Elementi Essenziali, laddove sono già previsti i dettagli relativi ai consumi;

- “Data scadenza condizioni economiche”: si ritiene più opportuno che tale informazione sia riportata nel box dell’offerta (come peraltro già presente negli esempi riportati da ARERA nell’Appendice 1 del DCO). Viceversa riportarla nel Frontespizio (eventualmente – come da esempio ARERA - nel box denominato “Prossime scadenze”) potrebbe risultare equivoca perché sovrapposta come significato alla data di scadenza del pagamento della bolletta (questa sì, informazione primaria e da rendere saliente) e decontestualizzata in molti casi rispetto al momento in cui si trova il cliente (ad esempio potrebbe essere meno rilevante riportare tale informazione in prima pagina nei primi mesi di fornitura del cliente, laddove avesse condizioni economiche fisse per 12/24 mesi);
- “Data scadenza bonus”: riterremmo maggiormente opportuno che venga previsto nel Frontespizio unificato l’informazione circa l’applicazione del bonus sociale in bolletta che sarebbe opportuno posizionare in prossimità dell’importo da pagare. Il dettaglio sulla scadenza potrebbe essere posizionato negli Elementi Essenziali;
- si ritiene opportuno che le informazioni relative ai recapiti per la presentazione di reclami scritti o richieste di informazioni non siano riportate all’interno del Frontespizio: queste informazioni - pur essendo rilevanti - aumenterebbero la densità di informazioni presente nel Frontespizio. Sarebbe opportuno riportare tali informazioni – con la giusta evidenza – all’interno delle altre informazioni degli Elementi essenziali;
- “Nome dell’offerta commerciale”: la si ritiene un’informazione rilevante per il cliente, pertanto, si propone che venga inserita tra le informazioni obbligatorie del Frontespizio;
- “Modalità di pagamento”, sarebbe utile prevedere questa informazione nel Frontespizio Unificato, in quanto costituisce uno strumento costante di orientamento per il cliente: se ha infatti scelto l’addebito automatico sa che non deve fare nulla; viceversa, se ha scelto il bollettino, funziona da *call to action* per il pagamento;

- per quanto riguarda l'informazione circa la presenza di promozioni/sconti applicati in fattura, si riafferma che tale informazione non debba essere necessariamente inclusa all'interno dello spazio per il venditore ma – a discrezione di quest'ultimo – possa essere riportata anche in altre sezioni del Frontespizio.

**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?**

Si condivide che lo scontrino per l'energia non sia riportato nella stessa pagina del Frontespizio, bensì nella pagina seguente, in modo da non generare un sovraccarico di informazioni nella prima pagina della bolletta.

A prescindere dalle considerazioni relative al rapporto tra scontrino dell'energia e box dedicato all'offerta - di cui si dirà successivamente - preme ad ogni modo sottolineare che il proposto modello di scontrino dell'energia comporta comunque delle criticità.

Una di queste è che, essendo la logica dell'aggregazione delle componenti di costo per quote (variabile/fissa) - propria dello scontrino dell'energia - differente rispetto alla logica di aggregazione presente negli Elementi di Dettaglio, la necessità di dover arrotondare gli importi alla seconda cifra decimale comporterà necessariamente dei minimi sfridi che non permetteranno il raccordo puntuale del totale riportato nello scontrino rispetto a quello riportato negli Elementi di dettaglio.

Inoltre – come si rileva dagli stessi esempi messi a disposizione da ARERA – lo scontrino dell'energia in alcune casistiche (non remote) rischia di essere estremamente complesso per il cliente, a causa del dettaglio informativo del medesimo. Ci riferiamo ad esempio ai casi in cui nell'elettrico si applichino prezzi differenziati per fasce oppure al dettaglio degli scaglioni di consumo del gas, soprattutto laddove si verifichino degli aggiornamenti di prezzo e la fatturazione abbia una periodicità superiore a quella mensile.

**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?**

Considerando che – a differenza dell'attuale Sintesi degli importi - il proposto modello di scontrino dell'energia non consente un'immediata identificazione degli importi derivanti dall'applicazione delle componenti di prezzo indicate nelle Condizioni Economiche del contratto sottoscritto dal cliente finale, è corretto ed opportuno che venga previsto un corredo informativo che aiuti il cliente a ricondurre quanto dell'importo totale della bolletta sia attribuibile all'applicazione di queste ultime.

Come già avuto modo di argomentare in precedenza, anche in questo caso si auspica che ARERA preveda un adeguato margine di personalizzazione per le società di vendita nella strutturazione del set informativo del box dedicato all'offerta, secondo le modalità grafiche che le stesse riterranno maggiormente opportune per i propri clienti e le proprie offerte.

Ad esempio, si ritiene opportuno che le società di vendita possano prevedere delle didascalie/brevi introduzioni alle due sezioni (quindi “lo scontrino dell'energia” ed “il box dedicato all'offerta”) che guidino il cliente nella corretta comprensione dei rispettivi contenuti. Viceversa, si paventerebbe il rischio che il cliente si “perda” nel ricco contenuto informativo (in particolare, numerico) delle due sezioni, vanificando la finalità del box dell'offerta.

Allo stesso modo – e non necessariamente in alternativa a quanto espresso al paragrafo precedente – si propone che le informazioni che riguardano la valorizzazione delle componenti di prezzo dell'offerta definite dal venditore possano essere raggruppate (seppure assicurandone adeguata distinzione) all'interno del box dell'offerta sotto la voce “Spesa della materia energia/gas naturale”.

In questo modo si recupererebbe quell'utile “filo conduttore” oggi esistente tra Condizioni Economiche dei contratti – Sintesi degli importi - Elementi di dettaglio, che invece l'adozione dello scontrino dell'energia fa perdere.



Per quanto riguarda la proposta riportata al paragrafo 7.11 della consultazione, relativamente alla visualizzazione della situazione aggiornata cumulata di credito/debito virtuale del cliente, si sottolinea che questa informazione potrebbe risultare in alcuni casi fuorviante. Infatti, l'informazione sulla posizione del credito/debito del cliente finale, qualora standardizzata, potrebbe risultare per il cliente di difficile comprensione e/o causare problemi nella gestione del rapporto contrattuale in corso, per esempio, favorendo potenziali incomprensioni con il cliente che in una stessa bolletta potrebbe ricevere una richiesta di pagamento ed essere contestualmente informato di avere un "credito". Tale eventualità riguarderebbe le forniture di gas naturale fatturate prima dei mesi invernali ossia quando non si sono ancora verificati i maggiori consumi del cliente.

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

Si condivide la proposta di ARERA. In particolare – in questi casi - si suggerisce che l'informazione non si limiti esclusivamente alla presenza di penali, ma che sia presente anche una descrizione delle stesse. Considerata la rilevanza del tema, si propone che ARERA consideri la possibilità di inserire tale informazione nel Frontespizio Unificato.

**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**

La scrivente concorda con la proposta di ARERA di identificare gli elementi minimi e comuni che debbono essere presenti negli Elementi essenziali della bolletta. Ciò posto, per le stesse motivazioni espresse per il Frontespizio, riterremmo opportuno che venisse lasciata ai venditori la libertà di organizzare tali informazioni all'interno degli Elementi Essenziali, stabilendo eventuali raggruppamenti delle stesse, il loro ordine, la rilevanza grafica, la possibilità di prevedere ulteriori informazioni che si ritenessero utili, ecc.

Ad ogni modo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, rispetto alle proposte avanzata da ARERA formuliamo le seguenti osservazioni:

- la presenza del valore “Potenza impegnata” nel box “Dati relativi alle letture e i consumi”; tale informazione è maggiormente assimilabile ad un dato tecnico della fornitura, piuttosto che a dato associato ai consumi ed alle letture. Si ritiene pertanto opportuno che il dato di potenza impegnata sia incluso nel box “Caratteristiche tecniche della fornitura”;
- a parere della scrivente, sembrano assenti alcune informazioni oggi obbligatorie ai sensi della delibera 501/2014/r/com, ossia per il settore elettrico la “potenza disponibile” e la “tensione di alimentazione”. Riteniamo che sarebbe importante prevedere l’obbligatorietà della precisazione della “potenza disponibile”, eventualmente da inserire nel box “Caratteristiche tecniche della fornitura”. Per il gas manca la “tipologia di uso”, di cui proponiamo di mantenere l’obbligatorietà. Mancherebbe inoltre anche la “data di attivazione della fornitura”, che pure si propone di mantenere;
- come avuto modo di argomentare in precedenza, riterremmo opportuno che l’informazione relativa alla modalità di pagamento possa essere inclusa nel Frontespizio unificato;
- riguardo all’inserimento del QR code che permette il “reperimento immediato degli elementi di dettaglio” si sottolinea la necessità che ARERA consenta agli operatori adeguati margini operativi nello sviluppo di questa nuova funzionalità, affinché la stessa possa pienamente rispondere alle politiche di *anti-phishing*, sicurezza e *privacy* adottate dalle aziende;
- si esprimono perplessità rispetto alla proposta di includere il totale degli oneri generali nel box delle imposte, in quanto possono generare confusione con il dettaglio delle imposte.

**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.**

Si ritiene opportuno – nell’ottica di non appesantire il contenuto informativo del cliente - mantenere l’attuale profondità di 12 mesi, magari inserendo nei pressi del dettaglio storico dei consumi un invito testuale a consultare il portale consumi per avere dati con una profondità storica maggiore. Ciò potrebbe stimolare l’utilizzo del portale, anche tenuto conto del procedimento avviato da ARERA con la Delibera 158/2024/R/com.

Nel caso si volesse comunque inserire un dato superiore ai 15 mesi è sicuramente preferibile avere un dato relativo ai 24 mesi per fare un confronto significativo con i 12 mesi dell’anno precedente.

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

Riguardo alle tempistiche necessarie per implementare le modifiche delineate da ARERA, si ritiene che i 12 mesi proposti possano rivelarsi non sufficienti a portare a termine tutte le attività necessarie per ottemperare alle nuove previsioni (partendo dall’analisi funzionale per arrivare al “go live”), anche in previsione degli ulteriori sviluppi regolatori che dovranno essere portati avanti nello stesso periodo.

Infatti, le modifiche proposte non consistono esclusivamente in un riposizionamento delle informazioni già presenti in bolletta, bensì necessitano di implementare nuove logiche di calcolo all’interno dei sistemi informativi delle società di vendita (si pensi principalmente alla nuova aggregazione delle voci di costo dello scontrino dell’energia che costituiranno un calcolo ulteriore e differente rispetto a quello degli Elementi di Dettaglio).

Inoltre, occorrerà prevedere i necessari sviluppi per adeguare la bolletta per tutte le offerte presenti in portafoglio e per tutti i possibili *use case*, oltre allo svolgimento di fasi di test preventivi che – considerando la rilevanza della tematica – dovranno essere estremamente accurati.

Non è tra le altre cose da escludere (anzi, sovente accade) che – a valle della pubblicazione del provvedimento e nelle more degli sviluppi – sorga la necessità di ottenere chiarimenti da ARERA che possono rallentare le attività di sviluppo.

Per i già indicati motivi si propone che le tempistiche per l’entrata in vigore siano di almeno 18 mesi dalla pubblicazione della Delibera.

\* \* \*

Restando a disposizione per eventuali chiarimenti, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.