



Funzione Regulatory

ACEA S.p.A.

Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia (DSME)

Unità TON, Trasparenza e Oneri

Piazza Cavour 5

20121 Milano

Email: protocollo@pec.arera.it

Sito internet: www.arera.it

Roma, 24 maggio 2024

Osservazioni al documento di consultazione I36/2024/R/COM

“Revisione della regolazione della Bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità –Orientamenti finali”

Osservazioni e Contributi Gruppo Acea

Il presente documento riporta le osservazioni e le proposte agli orientamenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “Autorità”) relativamente agli orientamenti finali di Arera relativamente alla revisione della regolazione della Bolletta 2.0.

Osservazioni generali

Alla luce degli orientamenti posti in consultazione con il presente DCO I36/2024/R/com, il Gruppo Acea prende atto della volontà della ARERA di perseguire l’obiettivo di rivedere la bolletta con la dichiarata finalità di migliorarla dal punto di vista della semplicità, della comprensibilità e dell’uniformità in termini di esposizione delle informazioni e di costo del servizio in base alle abitudini di consumo dei clienti finali. Tuttavia, non si può non notare che sulla base degli esiti dell’indagine demoscopica condotta da codesta Autorità su un campione rappresentativo di intervistati è emerso che già ad oggi la bolletta ha un livello di comprensione medio – alto per circa il 72% degli intervistati e che due intervistati su tre (68.4%) ritiene adeguato il suo contenuto informativo. A fronte di tali risultati, ad avviso della Scrivente, un ulteriore revisione della bolletta rischierebbe di ridurre i benefici (in termini di chiarezza e contenuto delle informazioni) raggiunti nel corso di questi ultimi 10 anni in cui la bolletta è stato oggetto di un continuo processo di revisione.

ACEA S.p.A.

A nostro avviso, anche al fine di non destabilizzare ulteriormente i clienti finali che hanno oramai acquisito familiarità con l'attuale esposizione delle informazioni, si propone, relativamente allo "Scontrino dell'energia", di mantenere le attuali voci di spesa, ad oggi riportate nella Sintesi degli importi fatturati ("Spesa per la fornitura dell'energia/gas naturale" "Spesa per il trasporto e la gestione del contatore" e "Spesa per gli oneri di sistema"), e di indicare sotto le singole voci di spesa, la quota per consumi e quota fissa (e per il settore elettrico la quota potenza ove presente) e i relativi importi.

Al fine di dare maggiore evidenza della quota parte degli importi fatturati riferita ai servizi di vendita e quindi all'offerta sottoscritta, la Scrivente propone per la sola voce "Spesa per la fornitura dell'energia/gas naturale" di applicare la logica del "q x p" per ogni singola quota; nella impostazione proposta, quindi, sotto la "Spesa per la fornitura sull'energia/gas naturale" il cliente vedrà indicato:

- "Quota per consumi" in cui saranno riportate: le quantità (per l'energia elettrica, i kwh suddivisi eventualmente per fasce orarie e, per il gas, gli Smc suddivisi eventualmente per scaglioni), i corrispettivi e gli importi;
- "Quota fissa" in cui vedrà il numero di mesi oggetto di fatturazione (ad es. per la bolletta bimestrale i mesi saranno 2), i corrispettivi e gli importi;
- "Quota potenza" (se prevista dall'offerta) in cui vedrà il numero di mesi oggetto di fatturazione (ad es. per la bolletta bimestrale i mesi saranno 2), i corrispettivi e gli importi.

Questo nuovo modello di scontrino aggiungerebbe elementi di chiarezza per i clienti soprattutto per la parte legata ai servizi di vendita, ma manterrebbe una complessiva continuità grafica a cui il cliente è oramai abituato. Inoltre, una tale rappresentazione delle informazioni consentirebbe di razionalizzare le informazioni riportate in altre parti della bolletta (ad es. il "Totale di spesa dovuto per l'offerta", "Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta" riportati nel "box dedicato all'offerta" si potrebbero eliminare, così come il "Totale degli oneri generali di sistema applicati in bolletta" riportato negli "Elementi essenziali").

Per le altre considerazioni sullo scontrino si rimanda alla risposta allo spunto di consultazione Q4.

Risulta inoltre nuovamente importante sottolineare che, per la revisione proposta in questa nuova consultazione, si prospetta un costo d'implementazione non trascurabile (una stima, preliminare e prudenziale, dei costi incrementale di adeguamento dei sistemi ha un valore non inferiore a 400.000 euro) che, nel Servizio di Maggior Tutela, dovrà essere necessariamente socializzato mentre, nel Mercato Libero, dovrà essere ribaltato sui clienti nei prezzi di vendita. Proprio in questo secondo ambito, essendo tale costo fisso e non correlato al numero di clienti, risulterebbero avvantaggiati gli operatori di maggiore dimensione che hanno la possibilità di sfruttare economie di scala.

Si riportano di seguito le risposte ai singoli quesiti che, in un'ottica di collaborazione, riportano anche i nostri dubbi tecnici al fine di valutare le soluzioni informatiche idonee agli sviluppi richiesti.

2. Osservazioni sui singoli punti in consultazione

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?

R1. Il Gruppo Acea condivide l'orientamento di prevedere un Frontespizio unificato con caratteristiche comuni e contenente un set di informazioni uguale per tutti i venditori al fine di agevolare il cliente finale nel reperimento di informazioni ritenute essenziali, lasciando tuttavia ai venditori la libertà di decidere sia la grafica che la disposizione delle informazioni in modo da mantenere una continuità con il layout già familiare al cliente.

In merito allo spazio riservato ai venditori pari al 10% della prima pagina richiediamo anche uno spazio dedicato nelle pagine successive per inserire le informazioni del venditore di carattere commerciale/informativo.

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?

R2. La Società ritiene condivisibile che il Frontespizio riporti l'importo totale dovuto.

R3. Le informazioni indicate si ritengono correttamente individuate. Tuttavia, si riportano di seguito alcuni aspetti su cui si chiede conferma o su cui è necessario avere dei chiarimenti.

- Duplicazione delle informazioni: data di scadenza delle condizioni economiche (presente anche nel box offerta) e consumo annuo aggiornato (presente anche negli Elementi Essenziali) sono informazioni riportate anche in altre parti della bolletta. Per efficientare al massimo lo spazio disponibile nel frontespizio e alleggerire il carico informativo di una o dell'altra sezione, sarebbe opportuno evitare ripetizioni in due o più sezioni delle stesse informazioni;
- Voce "codice cliente": si chiede conferma se è possibile esporre il "numero utenza", numero che, ad oggi, i clienti reperiscono con facilità in bolletta oltre al codice POD;
- Voce "data di scadenza delle condizioni economiche": come già richiesto nel precedente DCO, si ritiene necessario che venga chiarito cosa indicare in tale voce nei casi di proroga delle condizioni economiche. Ad esempio, occorre chiarire se, in caso di condizioni economiche di durata 12 mesi che, in assenza di comunicazione di rinnovo/variazione unilaterale da parte del venditore vadano in

ACEA S.p.A.

proroga di “n” mesi in “n” mesi, va indicata in bolletta come “data di scadenza delle condizioni economiche” la scadenza originaria di 12 mesi prevista dalle condizioni economiche fino al compimento del 12° mese e quindi poi la nuova data di scadenza comprensiva della proroga (“n” mesi in aggiunta alla scadenza originaria”)

- Utilizzo di icone: libertà di utilizzare per alcune informazioni, ad esempio, il vettore energetico e il mercato di riferimento, delle icone (lampadina o fiammella) o comunque consentire l’inserimento di alcune informazioni non nella parte centrale della pagina ma ai margini in modo da sfruttare la pagina nella sua interezza

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?

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?

R.4 Come già rappresentato nella risposta al documento di consultazione 517/2023, la Scrivente, condivide l’obiettivo di fornire una maggiore uniformità espositiva e chiarezza della bolletta. Tuttavia si ritiene che il Modello scontrino dell’energia proposto non raggiunga pienamente tale obiettivo in quanto, pur fornendo maggiori dettagli in termini di quantità e di importi, consentendo ai clienti di risalire al costo del kilowattora, la suddivisione in quota per consumi, quota fissa e, per l’energia elettrica, in quota potenza (se presente), senza alcuna indicazione della tipologia di spesa, non è riconducibile ai valori riportati sia in altri documenti, come le Condizioni Economiche dell’offerta/Schede sintetiche, sia in altre sezioni della bolletta, come, ad esempio, gli Elementi di Dettaglio in cui tali quote continueranno ed essere riportate sotto le singole voci di spesa.

Inoltre, si sottolinea nuovamente, che la complessità espositiva aumenterebbe in caso di presenza di conguagli, poiché il numero di righe da riportare potrebbero aumentare esponenzialmente in funzione del numero di mesi oggetto di calcolo e nel caso di offerte su più fasce di consumo.

Pertanto, si propone come modello di “Scontrino dell’energia” quello rappresentato dalla Scrivente nelle Osservazioni generali.

In particolare con riferimento a voci specifiche, occorre segnalare che:

ACEA S.p.A.

- relativamente al tema congruagli, si ritiene opportuno che questi vengano trattati come una voce a sé, in analogia a quello che ad oggi viene riportato nella Sintesi degli importi per la voce Ricalcoli, e, quindi, come unica riga con evidenza dell'importo e dei relativi consumi espressi in kWh o Smc.;
- per quanto riguarda la nuova voce "Rimborsi partite a credito", essendo una voce inerente a partite a credito relative a bollette precedenti già soggette ad IVA e accise, sarebbe opportuno spostarla nella sezione "Totale Bolletta" e, quindi, inserirla nell'importo "Totale a pagare".

Per quanto riguarda il calcolo dei corrispettivi della quota per consumi/fissa/potenza, sarebbe opportuno procedere calcolandoli, però, come la somma degli importi relativi alle singole quote rapportato all'unità di misura (specifica per consumi, mesi, potenza, ecc...); questo anche al fine di evitare che i valori esposti non siano coerenti a causa degli arrotondamenti.

Gli elementi della proposta sopra descritta sono riportati, per maggiore evidenza, in un esempio di modello di scontrino di energia elettrica riportato di seguito.

MODELLO NEW ACEA ENERGIA OFFERTA A FASCE - ENERGIA ELETTRICA-BOLLETTA BIMESTRALE			
	Quantità	Corrispettivi	Importi
Spesa per materiale energia			somma importi spesa materia (€)
Quota per consumi	consumo totale del bimestre	Importo/consumi (€/kWh)	somma importi (€)
F1	somma consumi (kWh) in F1 nel bimestre	Importo/consumi (€/kWh)	importo (€)
F2	somma consumi (kWh) in F2 nel bimestre	Importo/consumi (€/kWh)	importo (€)
F3	somma consumi (kWh) in F3 nel bimestre	Importo/consumi (€/kWh)	importo (€)
Quota fissa	mesi di fatturazione (valore)	Importo/mese(€/mese)	importo(€)
Quota potenza (solo EE se presente)	mesi di fatturazione (valore)	Importo/potenza (€/kW)	importo (€)
Spesa trasporto e la gestione del contatore			somma importi spesa trasp. (€)
Quota per consumi			importo (€)
Quota fissa			importo (€)
Quota potenza			importo (€)
Spesa per oneri di sistema			somma importi oneri (€)
Quota per consumi			importo (€)
Quota fissa			importo (€)
Quota potenza			importo (€)
Conguagli (NEW)	consumo totale(kWh) inerente al conguaglio		importo (€)
Bonus sociale (eventuale)			importo (€)
Servizi aggiuntivi e altre (eventuale)			importo (€)
Ricalcoli (eventuali)			importo (€)
Importi correlati all'offerta (eventuale)			importo (€)
Accise e IVA			importo (€)
Totale bolletta			somma importi sopra (€)
Rimborsi partite a credito (eventuali)			importo (€)
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (eventuale)			importo (€)
Totale da pagare			totale bolletta+rimborsi+canone (€)
Credito rimanente (eventuale)			importo (€)

R.5 L'integrazione dello scontrino dell'energia con un nuovo "Box dedicato all'offerta", che ha lo scopo di evidenziare sia gli importi fatturati sia altri elementi informativi del contratto, non sarebbe di facile comprensione da parte dei clienti. Ciò dipende dal fatto che quanto riportato nello scontrino in termini di esposizione dei corrispettivi in quota per consumi e quota fissa non troverebbe riscontro con quanto indicato nel "Box dedicato all'offerta" che, invece, illustra al cliente i valori della sola spesa per la materia energia/gas. Infatti, nel suddetto box dedicato alla spesa materia energia/gas, il cliente troverebbe rappresentato non solo elementi di natura qualitativa (ad es. codice offerta, tipologia di offerta, tipologia di prezzo, etc.) ma anche elementi di natura quantitativi (ad es. il totale di spesa dovuto per l'offerta, la quota fissa, etc) che in termini di importi non troverebbero riscontro con quelli riportati nello scontrino. In questo modo, il cliente non riuscirebbe a comprendere pienamente che quanto riportato nel "Box dedicato all'offerta" è in realtà un sottoinsieme dello scontrino dell'energia.

ACEA S.p.A.

Inoltre, relativamente alle informazioni quantitative riportate nel box, sarebbe utile capire come gestire eventuali conguagli all'interno del "Totale di spesa dovuto per l'offerta", e se questi andranno considerati o meno all'interno di tale voce. Un'analoga criticità di rappresentazione si potrebbe creare nel caso dei cosiddetti "cambi offerta" a cavallo del bimestre di fatturazione"; in tali casi non è chiaro se andranno riportati due box con il dettaglio per singola offerta oppure il dettaglio della sola l'offerta rinnovata. Si propone che nei casi sopra descritti il box offerta sia riferito all'offerta più aggiornata ovvero a quella relativa all'ultimo mese di competenza fatturato.

Sarebbe inoltre necessario capire come rappresentare le informazioni in bolletta di un cliente multi – sito. La gestione di questa tipologia di cliente è un tema estremamente critico, a causa della mole di dati da incorporare. Sarebbe preferibile poter inserire nel frontespizio unificato, solo i dati anagrafici del cliente intestatario del POD, rimandando i dati relativi ai singoli POD negli eventuali singoli scontrini e box offerta dedicati ai singoli punti.

Alla luce di tali osservazioni e della proposta di scontrino illustrata si propone di razionalizzare le informazioni riportate nel "Box dedicato all'offerta", e di lasciare al suo interno solo le informazioni di natura qualitativa.

R.6 Si condivide l'inserimento della mera informazione della presenza o dell'assenza della penale di recesso senza ulteriori dettagli economici.

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

R.7 Si ritiene che gli elementi minimi riportati nella Sezione degli Elementi essenziali siano stati correttamente individuati. Tuttavia, si ribadisce la propria contrarietà all'applicazione della logica di raggruppamento degli elementi in box contenitori in quanto ad avviso della Scrivente si andrebbe a irrigidire ulteriormente il layout della bolletta.

Al fine di agevolare i clienti nel reperimento di dati maggiormente dettagliati, e, quindi, di accedere con maggiore facilità agli Elementi di dettaglio, il gruppo Acea condivide la proposta di inserire il QR code per il reperimento di tali Elementi quando la bolletta viene recapitata in formato cartaceo. Visto che il QR code verrebbe inserito in tutte le bollette inviate in modalità cartacea, a nostro avviso, l'inserimento di tale link andrebbe a *bypassare* le attuali modalità di messa a disposizione ad oggi disciplinate dalla delibera Bolletta 2.0 (su richiesta, secondo le modalità contrattualmente concordate e in caso di reclamo inerente la fatturazione o di richiesta di informazione) in quanto faciliterebbe i clienti nel ritrovamento di informazioni di maggiore dettaglio senza dover più ricorrere a richieste spot tramite i canali di contatto dei venditori e con un conseguente abbattimento delle emissioni di CO₂ a beneficio dell'ambiente.

In termini di sicurezza e rispetto della privacy nell'accesso ad informazioni di dettaglio e quindi al fine di una maggiore tutela del cliente, a nostro avviso, è necessario che il QR code rimandi ad una pagina di login in cui il cliente, per consultare il dettaglio dei propri dati di consumo, deve inserire username e password. Ciò non consentirebbe a soggetti terzi di accedere a dati di maggior dettaglio senza il consenso del cliente.

ACEA S.p.A.

Sarebbe auspicabile, in particolare, utilizzare, come pagina di login, l'area riservata che ogni venditore mette a disposizione dei propri clienti. In tal modo i clienti avrebbero la possibilità di avere facilmente a disposizione anche altre informazioni utili quali lo storico delle bollette e dei relativi dettagli.

Sempre con riferimento alla messa a disposizione degli Elementi di dettaglio non è chiaro cosa si intenda con la previsione “i venditori dovranno mettere a disposizione gli elementi di dettaglio anche in formato elettronico elaborabile, secondo un formato standard (es. csv).”: in particolare, non è chiaro se i venditori, oltre ad inserire il QR code nelle bollette per il reperimento degli Elementi di dettaglio, dovranno inviare anche tali Elementi in formato elettronico elaborabile oppure se questo formato andrà messo a disposizione su richiesta del cliente.

Si rappresenta, comunque, che non sembrano sussistere motivazioni per questo ulteriore adempimento che di fatto si sostanzia nello sviluppo di un ulteriore formato degli Elementi di dettaglio che contiene solo ed esclusivamente la parte di dettaglio della bolletta.

Pur comprendendo la proposta di codesta Autorità di voler denominare l'attuale voce di spesa “Trasporto e gestione del contatore” con le diciture “Tariffa per l'uso della rete elettrica” e “Tariffa per l'uso della rete del gas naturale”, a nostro avviso, ciò potrebbe destabilizzare ulteriormente i clienti finali che, dopo aver impiegato 8 anni ad acquisire familiarità con la vigente denominazione, vedrebbero nuovamente modificata la voce di spesa inerente alla distribuzione e misura senza un comprensibile beneficio in termini di chiarezza.

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

R.8 La Scrivente ritiene che prolungare il periodo di riferimento delle informazioni storiche da 12 a 15 mesi potrebbe creare confusione nei clienti in quanto troverebbero nel Frontespizio un consumo aggiornato a 12 mesi e non a 15 mesi. Inoltre, tale informazione sarebbe completamente disallineata con quanto ad oggi presente nel Portale Consumi.

Tempistiche di implementazione

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

R.9 In vista della completa liberalizzazione del mercato dell'energia, si ritiene che l'orizzonte temporale di 12 mesi proposto per l'implementazione degli interventi debba decorrere dalla fine del Servizio di Maggior Tutela. Il correttivo proposto deriva anche dalla considerazione che la completa revisione della bolletta, contestualmente al processo di completa liberalizzazione del mercato dell'energia, potrebbe, in qualche modo, ulteriormente disorientare i clienti domestici (in particolare i vulnerabili). Infatti, sulla base dell'indagine demoscopica condotta da codesta Autorità, è emerso che già oggi circa il 52% degli “over 64” del campione di clienti intervistati non comprendono pienamente la bolletta e tale “non comprensione” potrebbe aumentare considerevolmente con questa ulteriore revisione.



Funzione Regulatory

ACEA S.p.A.

Sempre con riferimento al mercato della maggior tutela, occorre anche valutare l'impatto economico dell'intervento proposto dall'Autorità sugli esercenti la maggior tutela che dovranno intervenire sui propri sistemi per erogare transitoriamente il servizio ai clienti vulnerabili, sostenendo dei costi che andranno a gravare sulla collettività.

Cordiali saluti
Resp.le Funzione Regulatory
Maria Martocchia