



# **Revisione della regolazione della bolletta 2.0 per maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità**

ARERA DCO 136/2024/R/com

---

*Osservazioni di ENGIE*

24/05/2024

## Osservazioni generali

Ringraziando innanzitutto questa Autorità per la consueta attenzione verso le osservazioni e le proposte presentate dai vari stakeholders del settore, di seguito si riportano alcune osservazioni di carattere generale emerse dall'analisi del documento oggetto di consultazione.

In primo luogo, si vuole segnalare come i venditori di energia elettrica e gas sono soggetti aventi un interesse primario nel garantire la comprensibilità delle bollette emesse nei confronti dei propri clienti finali, sia per fornire informazioni utili alla composizione dell'importo da corrispondere e prevenire pertanto richieste di informazioni e reclami, sia per favorire una maggiore consapevolezza dei consumi, incentivando comportamenti e soluzioni di efficienza energetica. Riguardo alla proposta di riforma oggetto della presente consultazione, pur apprezzando e riconoscendo lo sforzo dell'Autorità di tenere in considerazione le osservazioni pervenute, si esprime nuovamente perplessità sulla revisione proposta, che appare - in linea generale - in contrasto con l'obiettivo di semplicità e accessibilità della bolletta che la stessa Autorità pone come driver dell'intervento. Sebbene si condivida la necessità di rendere la bolletta più fruibile e comprensibile, si ritiene che le eccessive e ridondanti informazioni, nonché la nova proposta di impostazione della bolletta, alla quale il cliente finale è abituato, possano creare maggior confusione, a discapito della chiarezza. Sarebbe infatti preferibile una revisione puntuale della bolletta, concentrata solo sugli aspetti o informazioni che creano maggiore confusione nei clienti, senza stravolgere un modello di rendicontazione con il quale i clienti finali hanno familiarizzato e che, seppur con qualche accorgimento, è da considerare facilmente fruibile.

Inoltre, si sottolinea che la bolletta è utilizzata come elemento distintivo nell'ambito del mercato libero non solo dal punto di vista stilistico e di disposizione delle informazioni, ma anche come strumento che permetta di consuntivare offerte più innovative, garantendo libertà di iniziativa commerciale: la revisione ad oggi proposta avrebbe un significativo impatto in termini di rigidità di compilazione, limitando la capacità di personalizzare ed introdurre nuove soluzioni innovative. Infatti, qualsiasi intervento sulle attuali modalità di esposizione degli importi fatturati non dovrebbe limitare o condizionare lo sviluppo di nuovi prodotti con strutture di prezzo non convenzionali.

In aggiunta, è necessario evidenziare che in numerosi casi i venditori emettono bollette multisito (spesso relative ad alcune decine di punti di fornitura) che mal si conciliano con la proposta di riforma contenuta nel documento. Tali esigenze dei venditori trovano nella definizione di confini troppo dettagliati, quali quelli proposti nel DCO, un limite e un ostacolo.

Infine, si auspica che le modifiche oggetto di questo procedimento, visti gli impatti significativi sulla struttura della bolletta e considerati gli investimenti che gli operatori dovranno sostenere per poterle implementare, rappresentino un "punto di arrivo" dell'evoluzione della disciplina della Bolletta 2.0. Pur prevedendo un fondamentale margine di manovra necessario per affinare elementi puntuali della disciplina dove ritenuto opportuno, si auspica che ARERA non avvii in tempi brevi un altro procedimento di revisione così radicale della regolazione della Bolletta, al fine di non vanificare gli sforzi implementativi fatti e di garantire stabilità ai clienti finali.

## Risposta ai singoli spunti di consultazione

*Q1. Si condivide l'orientamento di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di predisporre una prima pagina "Frontespizio unificato" con le caratteristiche illustrate?*

Non si condivide l'orientamento di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di un Frontespizio unificato. L'introduzione di una prima pagina con contenuti rigidi priverebbe i venditori di una leva competitiva importante oltre che di un vettore essenziale per le comunicazioni verso i clienti. E' necessario ricordare inoltre che per consentire la corretta stampa dell'indirizzo di recapito, in particolare per le bollette cartacee recapitate con vettore postale, esistono già dei vincoli di ingombro che riducono ulteriormente lo spazio a disposizione del venditore.

*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)?*

Con lo scopo di offrire ai clienti l'immediata disponibilità delle informazioni più rilevanti della bolletta, si concorda con la proposta di riportare in prima pagina unicamente l'importo totale da pagare, destinando poi alla seconda pagina lo "Scontrino per l'energia".

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

Come anticipato nelle precedenti risposte e posto quanto argomentato in premessa, si reputa il Frontespizio unificato una soluzione eccessivamente vincolante, non in grado di considerare le legittime prerogative della libera iniziativa commerciale alla base della concorrenza.

Una delle maggiori criticità riscontrate nel Frontespizio Unificato è quella di condensare in una sola pagina informazioni che sono proprie delle forniture fatturate e che, in caso di bollette dual fuel / multi sito, verrebbero ripetute più volte. Inoltre, proprio per le fattispecie di bollette dual fuel/ multisito, il Frontespizio Unificato, come ad oggi concepito, non si concilierebbe per gli oggettivi limiti di spazio con la rappresentazione delle offerte dei clienti: in queste casistiche di bollette, condensare tutte le informazioni in prima pagina risulta particolarmente critico.

Si ritiene quindi che tale frontespizio dovrebbe riferirsi esclusivamente alla bolletta, e non alla fornitura, eliminando pertanto dalla prima pagina le informazioni relative ai dati identificativi del punto, al consumo fatturato, al consumo annuo aggiornato e alla scadenza delle condizioni economiche dell'offerta commerciale (che potrebbero invece essere riportate nelle pagine successive). Con tale impostazione si eviterebbe da un lato confusione nel cliente, potenzialmente derivante dall'affiancare informazioni di natura e utilità diversa, e consentirebbe dall'altro l'adattamento del modello di bolletta anche alle fatture multi-sito e dual fuel: diversamente, la moltiplicazione dei dati relativi alla fornitura in prima pagina, soprattutto in caso di bollette relative a un elevato numero di punti, sarebbe tecnicamente impossibile, o quanto meno poco fruibile per il cliente. La gestione di questa tipologia di utenza è un tema estremamente critico, in quanto la disposizione delle informazioni legate a questi clienti sul frontespizio sarebbe di difficile gestione a causa della mole di dati da incorporare.

Si ritiene quindi più efficace che l'Autorità individui un set minimo di informazioni da esporre in prima pagina e che lasci alle società di vendita la facoltà di aggiungere ulteriori elementi reputati necessari a fini commerciali.

Si sottolinea poi che, per superare la criticità nella gestione del Frontespizio di bollette dual fuel o in generale multi sito, in prima pagina dovrebbero essere esposte solo informazioni relative ai documenti e non alle forniture fatturate nello stesso. Diversamente, informazioni quali l'indirizzo di fornitura, il codice PUN/POD del punto, il consumo annuo ed eventualmente la data scadenza delle condizioni economiche dovranno essere ripetute per ogni fornitura fatturata in bolletta.

Inoltre, si ritiene che anche l'informazione relativa al metodo di pagamento, in questo momento prevista tra gli elementi essenziali, sia un'informazione di massima rilevanza da fornire nel Frontespizio unificato, per maggior immediatezza e per evitare che i clienti debbano cercare tale elemento nelle pagine successive.

Infine, sia la data di scadenza delle condizioni economiche che il consumo annuo aggiornato sono informazioni presenti in più parti della bolletta (frontespizio ed elementi essenziali). Per efficientare al massimo lo spazio disponibile nel frontespizio e alleggerire il carico informativo di una o dell'altra sezione, riteniamo preferibile evitare ripetizioni in due o più sezioni delle stesse informazioni.

### *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?*

Nel caso l'Autorità ritenga necessario integrare un modello di fattura come lo Scontrino dell'energia, si apprezza che tale elemento di dettaglio sia riportato nella seconda pagina, lasciando spazio nella prima pagina ad altre componenti o informazioni più rilevanti.

Tuttavia, si segnala che la presenza di elementi quali (a) fatturazione a scaglioni propria del gas, (b) la presenza di più forniture nello stesso documento (bollette dual fuel/multi sto), (c) la fatturazione a fasce generalmente caratteristica dell'energia elettrica, (d) la periodicità di fatturazione inferiore alla mensile (di cui la bimestrale è la più frequente) sono tutti elementi che concorrono alla generazione di uno scontrino dell'energia di lunghezza considerevole. In particolare in caso di bollette dual fuel o multi sito, dove si immagina che debba essere esposto uno scontrino per fornitura, si avrà una moltiplicazione delle pagine, con conseguenti impatti sui costi operativi e sull'ambiente nei casi in cui le bollette vengono recapitate in forma cartacea.

Infine, qualora si decidesse di adottare lo scontrino dell'energia secondo le logiche descritte, sarebbe auspicabile per il cliente finale uniformare le logiche di rappresentazione delle condizioni economiche nella scheda sintetica a



quelle descritte ed utilizzate per lo scontrino per l'energia. Ad oggi, a parità di "etichette", le voci che concorrono agli aggregati non risultano coerenti.

*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?*

Se l'intenzione dell'Autorità è quella di confermare lo scontrino dell'energia, la presenza di un focus sull'offerta e sulla parte dell'importo della bolletta legato unicamente all'offerta risulta essere necessaria. Tale box, oltre che contenere l'anagrafica dell'offerta e le condizioni economiche previste dalla stessa, dovrà esporre anche gli importi fatturati in bolletta, con una struttura analoga e con le medesime logiche di rappresentazione dello scontrino per l'energia, per permettere una riconduzione tra lo scontrino dell'energia e il box offerta. Sul box dell'offerta, si richiedono poi chiarimenti circa l'esposizione in presenza di bollette che fatturano a cavallo del rinnovo/cambio offerta.

Inoltre, si evidenzia che, posto che l'obiettivo principale dello scontrino dell'energia è quello di consentire al cliente finale di comprendere come le sue abitudini incidono sull'importo della bolletta, lo scontrino dell'energia non si prefigura come lo strumento più efficace. Gli indicatori di prezzo che in esso verranno esposti (€/smc o €/kWh per le quote variabili e €/gg per le quote fisse) subiranno modifiche in ogni bolletta (generalmente non per intervento della società di vendita ma per via dell'aggiornamento dei prezzi di trasporto/oneri e degli altri corrispettivi che vengono definiti dall'Autorità) e risulterà complesso per il cliente finale comprendere come sia possibile ottenere un importo inferiore in bolletta modificando le proprie abitudini di consumo.

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

Si ritiene che tale informazione, facilmente reperibile all'interno dei documenti contrattuali, non vada riportata anche in bolletta, in quanto strettamente legata al contratto e non ad un documento di rendicontazione dei consumi.

*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*

Si condivide la proposta di prevedere l'introduzione, nei casi di recapito della bolletta sintetica in modalità diversa dal formato dematerializzato, dello strumento del QR code per il reperimento degli elementi di dettaglio al fine di ridurre i costi ambientali di un invio cartaceo. A riguardo, si chiedono chiarimenti in merito alla gestione del QR Code con riferimento alla durata di archiviazione dei documenti, delle modalità di fruizione dei documenti, di crittografia (o meno) del QR Code e di come gestire i casi dei clienti che attualmente ricevono bolletta cartacea e hanno fatto esplicita richiesta di ricevere anche gli elementi di dettaglio.

*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 che un periodo di 12 mesi sia sufficiente per permettere al cliente una verifica e un confronto dei propri consumi precedenti con quelli del periodo di riferimento della fattura, senza che sia necessario estendere ulteriormente il periodo.

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

Si ritiene necessario, per una congrua valutazione delle tempistiche, tener conto della notevole quantità di informazioni da integrare nella bolletta, oltre che delle modifiche del suo layout. Difatti, ciò comporterà per i venditori un grande sforzo dal punto di vista operativo e forti impatti sui sistemi. A tal proposito, si auspica una estensione delle tempistiche di implementazione proposte a 24 mesi dall'approvazione definitiva della delibera, soprattutto per la necessità di integrare nuove informazioni e adattare i processi per tutti i clienti.

