



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano,30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Considerazioni di carattere generale

Come già espresso in occasione dei precedenti confronti sul tema della regolazione della Bolletta 2.0, il Gruppo Iren ha sempre sostenuto l'importanza di massimizzare la chiarezza nei contenuti riportati nelle bollette, considerato che tali documenti, ancorché intrinsecamente complessi, rappresentano uno dei principali canali di contatto con i clienti finali e che, in tal senso, la possibilità di garantire una comunicazione trasparente e ben strutturata in merito alla rendicontazione dei consumi risulta essere essenziale per la gestione del rapporto contrattuale.

Ciononostante, sebbene si comprendano le finalità generali alla base dell'intervento proposto, occorre evidenziare come ad una così radicale revisione dei documenti di fatturazione potrebbe accompagnarsi una crescente pressione da parte dei clienti finali verso i canali di *customer care* derivante dalla necessità di ri-orientarsi rispetto a termini, concetti o *layout* differenti rispetto a quelli a cui erano abituati. È dunque lecito attendersi che l'introduzione di nuovi elementi come quelli prospettati in consultazione possa involontariamente generare confusione, specialmente in un momento in cui una parte significativa dei clienti domestici dovrà affrontare il passaggio obbligato al mercato libero.

In ogni caso, in considerazione dell'entità delle revisioni e del conseguente radicale impatto sull'intera struttura del documento, riteniamo doveroso approfondire fin da subito alcuni punti specifici oggetto della presente consultazione e, al tempo stesso, porre all'attenzione di Codesta Autorità una serie di elementi a nostro avviso potenzialmente critici.

In primo luogo, si richiede conferma del fatto che gli interventi prospettati avranno impatto sui soli settori di mercato (ossia energia elettrica e gas) senza dunque produrre nuovi obblighi anche per il comparto dei gas diversi, andando così ad emulare l'attuale assetto che prevede l'applicazione della disciplina della Bolletta 2.0 in forma semplificata per tali tipologie di forniture.

Un secondo elemento meritevole di analisi riguarda la collocazione delle ulteriori informazioni attinenti al pagamento della bolletta: come evidenziato dal paragrafo 8.3 sembrerebbe che l'indicazione relativa alla possibilità di rateizzare gli importi ivi esposti piuttosto che gli ulteriori dettagli relativi ai pagamenti verrebbero posti in secondo piano, contrariamente a quanto previsto nella vigente disciplina in cui tali informazioni trovano piena evidenza in prima pagina.

Ulteriori potenziali criticità si rilevano anche nello schema ipotizzato per strutturare lo scontrino dell'energia, circa il quale è parere della Scrivente che l'obbligo di esporre le singole voci secondo una logica di *full cost* con dettaglio su base mese rischierebbe, nel caso di fatture che riportino al loro interno conguagli per periodi antecedenti (ad esempio in caso di conguagli su consumi precedentemente stimati), di generare una sezione estremamente fitta e di difficile interpretazione per il cliente medio. Analoghe preoccupazioni in termine di ipotetico incremento della complessità del documento sono da riferirsi anche alle previsioni relative alla struttura del box offerta, in particolar modo per quanto concerne il previsto inserimento di dettagli quali le formule di prezzo, gli indici e le singole componenti applicate.

Si rimanda comunque ai quesiti di riferimento per una più puntuale trattazione delle tematiche evidenziate.

Risposte agli 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?

Non si hanno particolari osservazioni circa i contenuti del quesito in esame.

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 richiede conferma circa il fatto che la voce del totale riportato all'interno del frontespizio sarà riferita ai dovuti relativi a tutti i beni e servizi esposti in bolletta.

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

In linea generale si ritiene che l'insieme dei nuovi contenuti relativi al frontespizio sia stato correttamente indicato.

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?

Come anticipato in premessa il Gruppo Iren ritiene opportuno segnalare i rischi che deriverebbero dall'implementazione del modello proposto per la redazione dello Scontrino dell'energia. La principale problematica emergerebbe in occasione della necessità di esporre dei conguagli su importi precedentemente fatturati in acconto inerenti a periodi significativamente antecedenti rispetto al normale ciclo di fatturazione. Si consideri ad esempio un caso pratico: rispetto alle *performance* delle società di vendita del gruppo la presenza 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 segmento gas; è inoltre noto come sia ancora 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 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"), così da salvaguardare la possibilità per il cliente di continuare a veder 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 congruato andando a reperire il dato sui periodi all'interno degli elementi di dettaglio.

In ultimo, con riferimento alla valorizzazione delle "altre partite", risulterebbe preferibile mantenere l'attuale modalità di rappresentazione distinguendo solamente gli importi soggetti IVA/non IVA e rimandando agli elementi di dettaglio per una più chiara comprensione delle singole voci.

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?

Sebbene si comprendano le finalità volte a perseguire una maggiore trasparenza circa le condizioni dell'offerta sottoscritta, è parere della Scrivente che una corretta informazione nei confronti dei clienti possa comunque essere raggiunta attraverso la pubblicazione di un set informativo più limitato, anche nell'ottica di una razionale esposizione dei contenuti all'interno del documento, e che quindi si possa limitare l'inserimento delle sole informazioni di cui ai punti da i) a x) del paragrafo 7.9 lettera a).

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

Si condivide, a condizione che l'informazione possa limitarsi ad un mero flag (SI/NO) senza entrare nel dettaglio sulla tipologia e sul criterio di calcolo dell'onere stesso.

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?

Si comprendono, in linea generale, le richieste avanzate circa il contenuto degli elementi essenziali.

La Scrivente intende, con spirito costruttivo, fornire uno spunto di riflessione circa la messa a disposizione degli elementi di dettaglio attraverso apposito QRcode: 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 così 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.

Vi è poi la questione inerente alla sezione "informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione", riguardo alla quale, come anticipato in premessa, la Scrivente ritiene che tali informazioni dovrebbero essere poste maggiormente in evidenza; risulterebbe pertanto preferibile includerne i contenuti all'interno del frontespizio unificato.

Inoltre, con riferimento agli obblighi connessi alla presenza di agevolazioni relative a eventi calamitosi, si richiede che tale informazione possa essere limitata ad un generico

messaggio circa l'impatto dei provvedimenti deliberati dalle Autorità competenti sulla spesa esposta in bolletta.

Si rilevano, in ultimo, alcune perplessità circa il rilievo dal punto di vista informativo dell'esposizione in una sezione dedicata della quota parte relativa agli oneri generali di sistema. In ogni caso si ritiene opportuno darne evidenza in maniera separata rispetto alle voci relative ad accise e alle 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.

Non si hanno particolari osservazioni circa i contenuti del quesito in esame. In ogni caso, in ottica di migliore rappresentazione, si riterrebbe preferibile limitare la profondità temporale a soli 15 mesi.

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

Tenuto conto del considerevole impatto in termini di modifiche sulle infrastrutture informatiche che dovranno essere necessariamente programmate per tempo si ritiene opportuno prevedere un orizzonte temporale minimo pari a 18 mesi a partire dalla data di approvazione della delibera.



Iren S.p.A.
www.gruppoiren.it
irensa@pec.gruppoiren.it
Capitale Sociale i.v. Euro 1.300.931.377,00
Registro Imprese di Reggio Emilia,
C.F. 07129470014 - RE-281364 (CCIAA RE)

Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Sede Legale
Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia
Tel. +39 0522 2971
Fax +39 0522 286246

Inoltre, sempre con riferimento all'insieme di nuove implementazioni che dovranno essere previste, la Scrivente non concorda sulla proposta di mettere a disposizione gli elementi di dettaglio in formato .csv. Fermo restando che tale o analoga esigenza non risulta mai essere stata manifestata da parte dei clienti finali nel corso del periodo di applicazione della disciplina della Bolletta 2.0, si ritiene che la produzione di tali file comporterebbe un'eccessiva complessità e onerosità in termini di implementazione sui nostri sistemi informatici.