

DCO 201/2015/R/COM

**BOLLETTA 2.0:
GUIDA ALLA LETTURA E MODELLO DELLA
BOLLETTA DEI CLIENTI SERVITI IN REGIME DI
TUTELA
Osservazioni e proposte ANIGAS**

Milano, 4 giugno 2015

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione 201/2015/R/COM con il quale l'Autorità presenta gli orientamenti in merito alla definizione della guida alla lettura e del modello di bolletta dell'energia elettrica e del gas naturale per i clienti serviti in regime di tutela.

Spunti per la consultazione

Q.1. Si condividono gli orientamenti sopra elencati relativi alla definizione delle principali caratteristiche del modello? Quali soluzioni alternative si ritengono preferibili? Per quali motivi?

Q.2. Si condividono gli orientamenti sopra elencati relativi alla definizione delle principali caratteristiche della guida alla lettura? Quali soluzioni alternative si ritengono preferibili? Per quali motivi

Q.3. Si condividono gli orientamenti in materia di assolvimento da parte degli esercenti i regimi di tutela degli obblighi in materia di pubblicazione della guida alla lettura della bolletta sopra esposti? Quali fra le soluzioni prefigurate si considerano preferibili e perché? Si possono individuare altre soluzioni? Con quali caratteristiche?

Q.4. Si condividono gli orientamenti specifici per la guida alla lettura sopra elencati? Se no, per quale motivo?

Q.5. Si condivide la possibilità di accedere direttamente dalla guida alla lettura ai valori unitari delle voci di spesa e delle relative componenti? Se no per quale motivo?

In termini preliminari Anigas apprezza il percorso intrapreso dalla Autorità, e continuato anche con il presente documento di consultazione, finalizzato ad un adeguamento, razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute nelle bollette. Il tutto con auspicabili benefici per i soggetti consumatori nonché per gli stessi operatori, i quali dovrebbero beneficiare di modalità di implementazione semplificate, sia relativamente al modello di bolletta che per la guida alla lettura.

Passando ad una analisi più particolareggiata, in merito alla **guida alla lettura**, condividiamo la finalità della stessa volta ad “*orientare*” il cliente nella lettura delle voci di spesa che compongono gli importi fatturati. Anigas ritiene che la guida alla lettura debba essere organizzata con la stessa logica interattiva ad approfondimento graduale dei contenuti proposta per il modello. Il cliente dovrà accedere alle informazioni contenute nella guida, partendo dalla voce “Sintesi degli importi fatturati” del modello attraverso gli *hyperlink* relativi alle singole voci che compongono tutti gli importi fatturati.

Riguardo il **modello di bolletta** sintetica, Anigas ritiene anzitutto che la maggiore semplificazione e comprensibilità della bolletta si raggiunga senza la previsione di alcun modello di layout che possa far pensare ad una reale bolletta ma piuttosto attraverso uno schema con elementi grafici il più possibile neutrali. Dato l’elenco delle voci che la bolletta deve necessariamente contenere, resta ferma la possibilità anche per le imprese esercenti il servizio di maggior tutela di predisporre e pubblicare sul proprio sito un modello aderente a quella effettivamente emessa. L’organizzazione della struttura della stessa dovrebbe essere lasciata alla libera scelta degli operatori, che già conoscono le esigenze e problematiche dei propri clienti.

Data tale premessa si ritiene che il modello di bolletta che sarà pubblicato dall’Autorità sul proprio sito debba avere una impostazione asettica, non strutturata, con interfaccia grafica semplice. Tale impostazione dovrebbe consentire un raggruppamento diverso delle varie voci così come proposte; tutto ciò al fine di non creare modelli che potrebbero essere fuorvianti per il cliente (un esempio concreto di tale rischio è rinvenibile nella separazione proposta, nel Modello di bolletta del gas naturale (allegato 3), dei riquadri “*Consumi stimati fatturati in bollette precedenti*” e “*Letture e consumi*”; è intuibile come tali voci, per essere maggiormente comprensibili al cliente, dovrebbero essere accorpate vista la omogeneità della tematica esposta).

In riferimento agli orientamenti espressi circa la **pubblicazione della guida alla lettura della bolletta sul sito internet di ciascun esercente i regimi di tutela**, si condivide la possibilità riconosciuta agli stessi esercenti di provvedere a tale incombenza anche mediante la pubblicazione, in evidenza nella parte del sito internet relativa ai servizi e alle condizioni economiche di tutela, di un riferimento “*Guida alla lettura*” che riconduca direttamente (con un link) alla guida pubblicata nel sito internet dell’Autorità. Anigas ritiene che accedere direttamente ai valori unitari delle voci di spesa non sia efficace per il cliente o addirittura possa confonderlo. Infatti, negli elementi di dettaglio saranno indicati i prezzi aggregati, come definito all’art. 11.2 della delibera 501/2014/R/com e non i valori unitari.

Per ulteriori approfondimenti sulle componenti e i prezzi unitari sarebbe opportuno prevedere un link che rimandi alle relative informazioni già presenti sul sito dell’Autorità, in particolare alla successione storica dei corrispettivi così da fornire al cliente informazioni su periodi diversi e più ampi interessati dalle sue bollette.

Infine, si rendono necessarie alcune **precisazioni terminologiche**:

1. al terzo capoverso di pag. 4 dell’Allegato 3 la “Denominazione del contratto” è descritta come la voce che “Indica le condizioni economiche del servizio di tutela applicate all’utenza in base alle sue caratteristiche (ad esempio, uso domestico per uso cottura)”, ma le caratteristiche descritte in parentesi sembrano più associabili alla Tipologia d’uso (inserita nella stessa pag. 4 tra le Caratteristiche tecniche della fornitura). Inoltre, secondo quanto previsto dalla delibera 501/2015/R/COM, la “Denominazione del contratto” dovrebbe essere presente solo per le offerta da mercato libero, quindi non dovrebbe comparire nel modello di bolletta, ma potrebbe essere sostituita dalla voce “Tipologia di cliente” (“domestico” o “condominio ad uso domestico”, “altri usi” o “attività di servizio pubblico”) che non è presente nel Modello di bolletta messo in consultazione;
2. a pag. 3 dell’allegato 4, nel descrivere la componente GRAD si fa riferimento all’applicazione “solo per i primi 3 anni della riforma (...) ottobre 2013-settembre 2016”, mentre ai sensi del ITVG la GRAD è da applicare per 4 anni termici: da ottobre 2013 a settembre 2017 (tavella 10 del TIVG);
3. sempre a pag 3 dell’allegato 4, nella definizione della QVD si cita solo il corrispettivo fisso (€/anno) senza nominare la parte variabile (€/cent/mc) prevista dalla Tabella 1 del TIVG.