

Audizione Anigas “Bolletta 2.0/Bolletta trasparente”

Anigas partecipa con interesse al ciclo di audizioni sulla “*Bolletta 2.0/Bolletta trasparente*” che si svolgono nell’ambito dell’istruttoria conoscitiva in materia di trasparenza delle bollette; tale istruttoria ha come fine quello di raccogliere elementi utili per possibili interventi di razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute nei medesimi documenti.

Riteniamo che questa sia una occasione importante per illustrare la posizione dell’industria del gas rispetto a un tema – quello della trasparenza dei documenti di fatturazione - che rappresenta un elemento cardine sul quale costruire il rapporto di fiducia tra operatori e consumatori.

I documenti di fatturazione rappresentano infatti uno dei principali mezzi di comunicazione tra imprese e consumatori e costituiscono un elemento fondamentale di rendicontazione dei consumi. Il tema della trasparenza assume delle connotazioni molto rilevanti nel settore del gas. La complessità del settore e dei termini tecnici presenti in bolletta si traducono, infatti, ancora oggi in forti ostacoli alla piena comprensibilità dei documenti di fatturazione. Ciò determina una serie di inefficienze e criticità: numero di reclami, costi per le imprese elevati nella gestione del cliente, difficoltà di costruire un rapporto di fiducia con il cliente ecc.

La rilevanza del tema nel settore in esame emerge con tutta chiarezza sia da indagini effettuate da alcuni operatori attraverso istituti di ricerca, sia considerando i dati relativi all’attività dello “*Sportello per il consumatore*” dove la bolletta del gas detiene il secondo posto per numero di comunicazioni. Le principali questioni relative alla bolletta hanno riguardato i consumi (fatture in acconto, conguagli, richieste di rettifica), il rispetto della regolare periodicità di fatturazione e l’effettuazione delle letture o l’utilizzo delle auto-letture del contatore.

Ricordiamo inoltre come il tema della trasparenza dei documenti di fatturazione nel settore dell’energia sia molto sentito anche dai regolatori europei. La Direttiva 27/2012 per l’efficienza energetica pone anche la questione della trasparenza e della maggiore comprensibilità dei documenti di fatturazione come incentivo per una maggiore efficienza.

Tra l'altro la direttiva prevede che le fatture debbano essere precise e che vengano messe a disposizione dei clienti finali informazioni sui costi energetici esaurienti e in formato comprensibile.

Date queste premesse si condivide ogni provvedimento che vada nella direzione di una **razionalizzazione e semplificazione della bolletta** come ad esempio, parafrasando la stessa Autorità, il delineare *un “documento di sintesi” definendo quale set minimo di dati deve apparire per iscritto e per trasparenza e quale può essere rimandato ad un dettaglio on-line.*

* * * * *

Entrando nel merito, Anigas intende prima di tutto definire quelle che si ritengono le principali **finalità della bolletta**, al fine poi di proporre alcuni accorgimenti correttivi che si ritengono utili. Questo anche con l'intento di supplire ad alcune “rigidità” del questionario sottoposto agli operatori dovute in particolare alla modalità di risposta “ON/OFF”.

Venendo quindi agli obiettivi della bolletta, riteniamo che la stessa deve consentire al **cliente del mercato tutelato** di:

- **verificare attraverso informazioni semplici le condizioni economiche applicate:** la bolletta deve dare evidenza immediata e intuitiva delle caratteristiche e delle condizioni economiche del prodotto che il cliente ha sottoscritto;
- **monitorare (e ottimizzare) i propri consumi:** la bolletta deve fornire a ciascun cliente informazioni mirate e di facile comprensione sui propri consumi e sui relativi costi; ad ogni modo, il documento di fatturazione non può essere il solo strumento per raggiungere tale finalità;

al cliente del mercato libero inoltre deve:

- **dare evidenza al cliente dei servizi aggiuntivi:** è necessario dare evidenza dei servizi aggiuntivi che caratterizzano molte offerte del mercato libero e che spesso sono decisivi per la scelta del consumatore
- **creare un rapporto con il proprio fornitore:** la bolletta dovrebbe essere intesa non solo come documento di fatturazione ma, anche strumento di contatto con il cliente, divenendo un canale di comunicazione dedicato per trasmettere informazioni e messaggi commerciali aggiuntivi in merito a offerte, punti accumulati, eventuali sconti/promozioni.

In considerazione di tali finalità, ed in particolare per il mercato tutelato, si ritiene che la bolletta debba essere un documento contenente le **informazioni minime ed essenziali**: dati relativi alla fornitura (PdR/Pod); dati cliente; dati essenziali della offerta; modalità di pagamento; tutto **in stretta connessione con il contratto che è stato sottoscritto**. Tali informazioni devono infatti consentire al cliente di avere in modo chiaro e preciso gli *input* in merito a quanto dovrà pagare, i consumi, nonché le informazioni che necessitino di azioni pratiche da parte del cliente finale (ad. esempio quelle utili per interagire direttamente con il fornitore).

Le **restanti informazioni** di dettaglio (ad esempio le singole componenti delle condizioni economiche di fornitura piuttosto che quelle della tariffa di distribuzione) dovrebbero essere messe a disposizione del cliente secondo modalità lasciate alla libera valutazione dell'esercente, divenendo in tal modo una leva commerciale per l'acquisizione del cliente. In proposito si ritiene di grande importanza l'utilizzo di modalità diverse dalla bolletta (es. sito *web*, applicazioni *smartphone* etc..) per veicolare al cliente finale numerose informazioni (ad esempio per consultare l'evoluzione dei propri consumi).

In particolare **non si ritiene la bolletta cartacea lo strumento adeguato per fornire informazioni di dettaglio**, specialmente con riguardo ai **conguagli**: dalla esperienza acquisita dagli operatori si ritiene che il dettaglio di evidenziazione del conguaglio così come è attualmente strutturato non venga compreso dal cliente finale. Si ritiene indispensabile la individuazione anzitutto di che cosa si sta conguagliando (es. aggiornamento tariffario) con semplificazione e individuazione di quanto è dovuto.

È poi un dato purtroppo consolidato che le **condizioni economiche e contrattuali sono oggi esposte in modo eccessivamente dettagliato**, con conseguente difficoltà di comprenderne il contenuto da parte del cliente che non è naturalmente tenuto a conoscere i dettagli della filiera del gas, (ad esempio: quota trasporto, quota distribuzione, componenti aggiuntive); questo è un altro aspetto cui tenere conto nel processo di semplificazione della bolletta. Anche perché l'eccessiva complicazione ha un impatto negativo sul cliente che talvolta la interpreta come un tentativo di nascondere qualcosa e questo si riverbera negativamente sull'immagine delle imprese e sul rapporto cliente/fornitore.

Anigas ritiene che, in linea generale, si debba andare verso una urgente semplificazione della tariffa regolata tale da renderla immediatamente comprensibile dal cliente. Esistono in questo campo esperienze europee dove l'ambito regolatorio si limita all'adozione di un codice di condotta relativo alla fatturazione.

Si sottolinea quindi la necessità di **garantire una netta discontinuità con il modello attuale**. La nuova bolletta dovrà infatti rispondere a criteri di semplicità, trasparenza e flessibilità, al fine di rendere possibile una maggiore apertura verso il mercato libero. In particolare, si ritiene che gli operatori dovrebbero poter essere messi nelle condizioni di rappresentare nel modo migliore possibile le condizioni contrattuali, ma sempre nel rispetto di principi minimi di chiarezza e completezza. Di conseguenza, dovrebbero essere superati schemi rigidi che rischiano solo di compromettere le comprensioni da parte del cliente finale.

Un ultimo ma essenziale tema su cui occorre soffermarsi è quello per cui la bolletta non debba avere come finalità quella di garantire la **confrontabilità delle offerte commerciali**. Pur ritenendo il confronto tra le offerte essenziale per lo sviluppo di un mercato concorrenziale e libero, non riteniamo che lo strumento corretto sia il documento di fatturazione. Ed invero il confronto tra le offerte viene effettuato dal cliente attraverso strumenti *ex ante* (ad es. il *TrovaOfferte*) rispetto al momento della sottoscrizione del contratto; ma non solo, riteniamo che l'ipotetico utilizzo della bolletta per il confronto sarebbe difficile e rischierebbe quindi di essere fuorviante per il cliente finale.