



UNC
CONSUMATORI.IT

Bollette: quale la migliore?

17 giugno 2016

Dal 1° gennaio di quest'anno sono cambiate le bollette di elettricità e gas e le società di vendita stanno recapitando la nuova **Bolletta 2.0**.

Le nuova modalità di fatturazione (come spiegato nello scorso numero del nostro mensile) sono state volute dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) con l'obiettivo di rendere più comprensibili i documenti di fatturazione: la bolletta ha oggi un **formato più asciutto ed essenziale** riportando tutte le informazioni fondamentali in un'unica pagina fronte-retro.

Naturalmente, come previsto dalla delibera dell'AEEGSI, tutti i fornitori sono obbligati a inserire nelle bollette alcuni elementi:

- dati del cliente e della fornitura (numero cliente, POD o PDR, indirizzo di fornitura, codice fiscale, tipologia di utenza e di tariffa, ecc);
- importo da pagare, data di emissione e di scadenza;
- letture, consumi ed eventuali ricalcoli;
- informazioni su pagamenti e rateizzazioni;
- sintesi degli importi fatturati (spesa per la materia energia, spesa per il trasporto e la gestione del contatore, spesa per oneri di sistema, eventuali bonus sociale e altre partite, imposte e iva);
- costo medio unitario e spesa per la materia energia.

Ai venditori è lasciata però piena **libertà nella scelta della grafica** delle bollette e, quindi, ciascun fornitore ha organizzato i contenuti in maniera diversa (layout, tipo di carattere, materiali di accompagnamento, ecc).

Ecco perché abbiamo provato a valutare, assieme ai nostri associati e grazie alle loro segnalazioni, **la comprensibilità delle nuove Bollette 2.0** andando a **comparare quelle delle principali aziende del settore**.

Nel nostro test sono stati utilizzati i **seguenti criteri**: chiarezza e impatto grafico, organizzazione dei contenuti, completezza delle informazioni (con gli eventuali miglioramenti rispetto al set minimo previsto dall'AEEGSI), qualità dei materiali di accompagnamento e della guida alla lettura inviati assieme alla nuova bolletta e, infine, abbiamo inserito una categoria che valuta le pagine on-line e le *app* che le aziende mettono a disposizione dei propri clienti poiché si tratta di un obbligo che accompagna la

Bolletta 2.0.

Nella tabella qui sotto abbiamo indicato per ogni singola azienda una valutazione espressa in stelle (5 stelle la più alta e 1 stella la più bassa). Nelle pagine che seguono, troverete una analisi più ampia delle singole bollette.

	A2A	ENEL	ENI	HERA	EDISON	IREN	ACEA
Chiarezza e impatto grafico	*****	****	***	****	***	***	****
Organizzazione contenuti	*****	****	****	***	****	****	****
Completezza delle informazioni	***	***	***	***	****	***	****
Guida alla lettura e materiali di accompagnamento	*****	*****	***	*****	****	***	**
Web/App a disposizione della clientela	***	****	*****	***	**	***	*
VOTO FINALE	21/25	20/25	18/25	18/25	17/25	16/25	15/25

Il nostro test comparativo vede spiccare la Bolletta 2.0 di **A2A**: il layout è, allo stesso momento, semplice ma completo, particolarmente interessante è l'utilizzo di domande a introduzione delle singole sezioni che aiutano a capire quello che troveremo all'interno ("Quanto devo pagare?", "Come possiamo contattarvi?", "Com'è composta la mia spesa?", ecc). Graficamente l'alternanza di colori e la presenza di grafici ("a torta" per le spese e "a barre" per i consumi) rende immediatamente comprensibile quanto viene fatturato. Peccato non aver riportato il valore netto della componente energia applicata, cosa che non agevola la comparazione, e per non aver ancora un formato digitale interattivo e un'App per *smartphone*.

Al secondo posto la Bolletta 2.0 di **Enel**: un layout semplice e chiaro, tutte le informazioni importanti facilmente identificabili e i diagrammi a torta aiutano la comprensione delle voci di spesa. Come per altre aziende, non viene riportata, per quanto riguarda l'elettricità, la matricola del misuratore (cosa purtroppo permessa dalla delibera dell'AEEGSI), né la distribuzione mensile dei consumi che sarà prevista una volta all'anno. Inoltre notiamo che per i clienti del Mercato libero la nuova bolletta è colorata, cosa che aiuta la leggibilità, mentre per i clienti del Servizio di maggior tutela è stato scelto il bianco e nero rendendo più difficoltosa la comprensione soprattutto dei grafici. Buoni i materiali di accompagnamento che dettagliano efficacemente le caratteristiche della nuova bolletta.

Per quanto riguarda **Eni** il modello proposto, nonostante l'utilizzo di box, di alternanza di caratteri e di colori risulta eccessivamente compresso (con font e grafici di dimensioni ridotte) cosa che non aiuta la leggibilità. Abbiamo apprezzato la scelta della società di inserire, su nostra richiesta, l'indicazione del mercato di riferimento (libero o di tutela). I materiali di accompagnamento, considerando il bisogno informativo del consumatore medio, però risultano poco adatti sebbene possa essere utile il rinvio alla pagina *on-line* che risulta densa di contenuti e strumenti. Stessa cosa dicasi per la App disponibile per i

clienti.

La Bolletta 2.0 di **Hera** (la *multiutility* operante prevalentemente in Emilia Romagna) si distingue da tutte le altre per l'utilizzo di un formato orizzontale e non verticale. Di per sé la scelta non aggiunge molto alla leggibilità, ma le soluzioni grafiche rendono l'impatto visivo di buon livello. Le informazioni risultano però eccessivamente compresse e di non immediata lettura perché concentrate tutte nella seconda pagina. Ottima è invece la guida alla lettura così come il sito dedicato in cui vengono approfondite le novità introdotte. Davvero peccato non aver ancora pensato ad un'App!

La scelta di **Edison** di concentrare tutte le informazioni in un'unica facciata, pur determinando una utile semplificazione del documento, non aiuta la leggibilità. Soluzioni grafiche più accattivanti e *box* dedicati per le informazioni avrebbero guidato meglio i clienti nella comprensione del documento. Per quanto riguarda materiali di accompagnamento e sito, i contenuti sono eccessivamente semplificati senza offrire la possibilità di approfondimenti. Molto apprezzabile invece è la decisione della società di inserire le voci nette di costo della componente energia che applica ai loro clienti (dato non richiesto, incredibilmente, dall'AEEGSI), cosa che facilita la comparabilità dell'offerta.

Iren è il gestore che opera prevalentemente in Piemonte. Dall'esame della sua Bolletta 2.0 emerge che le scelte grafiche non premiano la leggibilità non utilizzando colori, *box* e sezioni a contrasto, con un risultato un po' piatto. Si è preferita la semplicità ma soluzioni grafiche più accattivanti avrebbero sicuramente invogliato maggiormente i clienti ad approfondirne la lettura. Anche il sito e la guida ricalcano purtroppo lo stesso stile limitandosi a fornire le informazioni base. Al contrario, è di ottimo livello, una delle migliori, l'App che la società mette a disposizione dei propri clienti.

Acea è l'azienda multiservizi che opera prevalentemente a Roma. Da un punto di vista grafico e della completezza, la sua Bolletta 2.0 risulta di buon livello. I grafici ("a torta" per le voci di spesa e "a colonne" per la distribuzione dei consumi) aiutano ad avere un quadro chiaro della spesa e dei consumi. Insieme a Edison, Acea è l'unica ad inserire le voci nette di costo della componente energia agevolando la comparazione delle offerte. Purtroppo i materiali di accompagnamento non aiutano il consumatore e sono densi di pubblicità (scelta che penalizza fortemente il giudizio sulla comunicazione). Insufficienti anche gli strumenti *on-line* che non consentono una gestione efficace della propria utenza.

Scarica l'articolo pubblicato su "Le scelte del consumatore"

Per saperne di più leggi Come cambia la bolletta 2.0

Autore: Marco Vignola

Data: 1 giugno 2016