

**RISPOSTA DI FACILE.IT**

**AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 136/2024/R/COM**

**“REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRENSIBILITÀ E  
UNIFORMITÀ”**

*Orientamenti finali*

**OSSERVAZIONI GENERALI**

Facile.it accoglie positivamente gli orientamenti finali dell’Autorità mirati a revisionare l’attuale impostazione della Bolletta 2.0.

In particolare, si apprezza come le intenzioni dell’Autorità incontrino il punto di vista della scrivente in merito all’interpretazione della bolletta non solo come strumento di consuntivazione delle spese e di fatturazione, ma anche di confronto tra le condizioni economiche previste dal contratto in essere e quelle proposte da altre offerte presenti sul mercato. Si sottolinea che tale interpretazione rispetta l’esigenza espressa dal 45% dei rispondenti all’indagine condotta dall’Autorità e allegata alla presente consultazione.

Entrando più specificamente nel merito degli orientamenti, si apprezza in modo particolare l’introduzione del Box dedicato all’offerta, che diviene lo strumento cardine per la comprensione da parte del cliente dei dettagli della propria offerta e delle condizioni economiche applicate dal proprio fornitore. Di conseguenza, tale sezione mette a disposizione le informazioni necessarie per valutare eventuali opportunità di risparmio offerte dalle altre tariffe sul mercato.

È tuttavia fondamentale sottolineare come l’adozione del Modello 2 dello scontrino dell’energia richieda necessariamente la presenza del Box dedicato all’offerta per perseguire gli obiettivi di comprensione e comparabilità della tariffa. Al contrario, tale modello, in mancanza del Box non permetterebbe al cliente di identificare né la quota né le componenti di spesa dipendenti dall’offerta sottoscritta, se non consultando gli Elementi di Dettaglio, che però è un documento separato e – come noto - non consultato da parte del cliente nella maggior parte dei casi.

Inoltre, la difficoltà per il consumatore meno esperto nel riconciliare le informazioni presentate nello scontrino e quelle riportate nel Box potrebbe confonderlo e renderlo vulnerabile a vendite scorrette o possibili tentativi di truffa, come esemplificato dalla scrivente nel presente documento.

Per queste ragioni, la scrivente si permette di suggerire alcune integrazioni allo scontrino che lo renderebbero autonomamente sufficiente a perseguire tali obiettivi di chiarezza e confrontabilità, prevenendo anche la possibile confusione risultante da una scorretta o incompleta compilazione del Box dell’offerta da parte dei fornitori e aiutando il cliente a prevenire ulteriormente il rischio di vendite aggressive o scorrette.

**Facile.it S.p.A. con socio unico**

Sede legale ed operativa: Via Sannio, 3 – 20137 Milano (MI)

Tel. +39 02 55550195 ▪ Fax +39 02 56561650 ▪ [facile.it-operations@pec.it](mailto:facile.it-operations@pec.it) ▪ codice univoco 7Q0V40G

Partita IVA e codice fiscale 07902950968 ▪ REA CCIAA di Milano: 1989413 ▪ Capitale Sociale i.v. 120.000,00

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Tangerine Holdco S.p.A

**SPUNTI PER LA 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?***

Si condivide l'orientamento di predisporre un Frontespizio unificato, uniforme per tutti i venditori, al fine di garantire omogeneità ed immediata comprensione delle informazioni contenute.

***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 condivide parzialmente la previsione di riportare all'interno del Frontespizio unificato, relativamente agli importi fatturati, solo l'importo totale dovuto. Si suggerisce, infatti, di inserire in Frontespizio, oltre all'importo totale, anche l'importo relativo alla spesa della materia energia/gas, fornendo al cliente un primo livello di dettaglio e garantendo una parziale continuità a livello di informazioni con l'attuale impostazione della Bolletta.

Si ritiene infatti che la Spesa della materia energia rappresenti un'informazione di particolare rilevanza per l'utente al fine di comprendere la quota di spesa che dipende dalla tariffa sottoscritta e che meriti quindi una maggiore evidenza rispetto alle tante altre informazioni riportate nel Box dedicato all'offerta.

La presente proposta assume ancora più importanza qualora non venisse confermato l'inserimento del box dedicato all'offerta.

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

Le informazioni da riportare nella prima pagina di Frontespizio unificato si ritengono adeguatamente identificate.

Si apprezza, in particolar modo, l'introduzione del consumo annuo, in aggiunta e non in sostituzione del consumo fatturato, perché funzionale per l'utilizzo del Portale Offerte o di altri siti di comparazione, e della data di scadenza delle condizioni economiche applicate nell'offerta per i clienti sul mercato libero.

***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?***

Si ritiene che l'orientamento di introdurre l'obbligo per i venditori di indicare gli importi fatturati secondo il Modello 2 dello "scontrino dell'energia" possa essere efficace solo a condizione che venga confermato anche l'inserimento del box dedicato all'offerta.

Secondo l'impostazione proposta, lo "scontrino dell'energia" è utile a favorire la comprensibilità di come si forma l'importo totale da pagare rispetto al consumo effettivo, mentre il box dedicato all'offerta chiarisce come si è formata la quota parte dell'importo da pagare rispetto alle condizioni economiche specifiche dell'offerta sottoscritta. Qualora il box dedicato all'offerta non venisse confermato, il Modello 2 risulterebbe troppo semplicistico, poiché fornirebbe unicamente una scomposizione della spesa utile a comprendere l'impatto del proprio consumo, ma lascerebbe il cliente all'oscuro degli elementi su cui, oltre al consumo, può agire attivamente per procurarsi un risparmio, provocando addirittura un impoverimento delle informazioni e degli strumenti a disposizione del cliente rispetto al formato attuale delle bollette. Tale rischio si correrebbe anche qualora il box dell'offerta risultasse inefficace o non venisse compreso a causa di formati disomogenei tra i fornitori, nomenclatura poco chiara o omissione da parte del venditore di determinate informazioni.

Per questo motivo si auspica che il Modello 2 dello scontrino dell'energia, come proposto, venga confermato solo congiuntamente al box dedicato all'offerta.

Tuttavia si suggerisce, come esemplificato in calce, un affinamento della rappresentazione dello scontrino che potrebbe prevenire i rischi discussi pocanzi e che prevede che la spesa ante imposte venga suddivisa in due sottovoci:

- Spesa dipendente dal proprio fornitore;
- Spesa dipendente da voci regolate;

pur mantenendo valida per entrambe le sottovoci la suddivisione della spesa in quota consumi, quota fissa e quota potenza (per l'elettricità).

Quantità	Corrispettivi	Importi
<b>Spesa dipendente dal fornitore</b>		
Quota per consumi		
225 kWh	x 0,10 €/kWh	+ 22,50 €
Quota fissa		
Gennaio 2024	x 4,86 €/mese	+ 4,86 €
		<b>= 27,36 €</b>
<b>Spesa dipendente da voci Regolate</b>		
Quota per consumi		
225 kWh	x 0,06 €/kWh	+ 13,50 €
Quota fissa e Quota potenza		
Gennaio 2024	x 1,85 €/mese	+ 1,85 €
3 KW	x 1,86 €/KW	+ 5,58 €
		<b>= 20,93 €</b>
Accise e IVA		+ 11,55 €
<b>Totale bolletta</b>		<b>= 59,84 €</b>
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (eventuale)		+ 7,00 €
<b>Totale da pagare</b>		<b>= 66,84 €</b>

**Facile.it S.p.A. con socio unico**

Sede legale ed operativa: Via Sannio, 3 – 20137 Milano (MI)

Tel. +39 02 55550195 ▪ Fax +39 02 56561650 ▪ [facile.it-operations@pec.it](mailto:facile.it-operations@pec.it) ▪ codice univoco 7Q0V40G

Partita IVA e codice fiscale 07902950968 ▪ REA CCIAA di Milano: 1989413 ▪ Capitale Sociale i.v. 120.000,00

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Tangerine Holdco S.p.A

Questa impostazione garantirebbe i seguenti vantaggi:

- Rendere comprensibili le voci relative alla propria offerta (quota fissa e quota variabile) a prescindere dal box dell'offerta;
- Riconciliare i prezzi che il cliente ha sottoscritto in fase di adesione alla tariffa con quanto riportato nello scontrino.
- Correlare perfettamente i valori riportati nel box dell'offerta con quelli dello scontrino dell'energia.

La presente soluzione tutelerebbe inoltre i clienti meno esperti da vendite scorrette o possibili tentativi di truffa, già ampiamente presenti sul mercato, che sfruttano a proprio vantaggio il confronto del prezzo inclusivo di tutte le voci di spesa (ricavato con una semplice divisione del totale della bolletta per i consumi fatturati) con il prezzo al kWh (+ perdite di rete) esposto nelle condizioni economiche relative all'offerta. Infatti, il valore relativo alla quota per consumi riportato nel Modello 2 sarà sempre e per definizione maggiore del prezzo al kWh (+ perdite di rete) riportato nelle condizioni economiche, sui siti dei venditori, o sui siti di comparazione e tale disallineamento renderà il cliente vulnerabile all'esercizio di vendite scorrette come quella sopra descritta.

Si sottolinea infine che la soluzione suggerita non compromette, ma al contrario preserva, la comprensibilità di come si forma l'importo totale da pagare rispetto al consumo effettivo e, al contempo, fornisce un dettaglio di secondo livello utile a comprendere la quota di spesa dipendente dalla propria tariffa e la relativa scomposizione in quota variabile e quota fissa.

***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?***

Come già discusso, si ritiene fondamentale l'integrazione dello scontrino con il box dedicato all'offerta - soprattutto a fronte dell'orientamento dell'Autorità di utilizzare il Modello 2 dello scontrino – per rispondere all'esigenza di confronto tra le condizioni economiche previste dal contratto sottoscritto e quelle ottenibili mediante la sottoscrizione di un'altra offerta del mercato libero.

Si ritiene, inoltre, che l'insieme di informazioni-chiave sia stato correttamente individuato.

In particolar modo assumono importanza:

- La data di scadenza delle condizioni economiche
- La tipologia di offerta e di prezzo
- Il totale di spesa dovuto per l'offerta (spesa per la materia energia/gas)
- La scomposizione delle voci comprese all'interno della spesa della materia energia/gas (in particolar modo il prezzo €/kWh e la quota fissa) presenti sul mercato
- L'indice di riferimento
- I valori assunti da tale indice nel periodo di riferimento
- La presenza o meno di penali di recesso

Tali informazioni rappresentano infatti gli elementi essenziali per comprendere la propria offerta e per effettuare di conseguenza una comparazione efficace con altre offerte presenti sul mercato.

**Facile.it S.p.A. con socio unico**

Sede legale ed operativa: Via Sannio, 3 – 20137 Milano (MI)

Tel. +39 02 55550195 ▪ Fax +39 02 56561650 ▪ [facile.it-operations@pec.it](mailto:facile.it-operations@pec.it) ▪ codice univoco 7Q0V40G  
Partita IVA e codice fiscale 07902950968 ▪ REA CCIAA di Milano: 1989413 ▪ Capitale Sociale i.v. 120.000,00  
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Tangerine Holdco S.p.A

Si auspica, infine, che venga imposta dall'Autorità la garanzia di uniformità del formato del box tra i venditori, delle informazioni da inserire e della loro nomenclatura affinché tale strumento risponda con efficacia alle esigenze del consumatore e non lo induca in confusione, compromettendo lo scopo prefissato.

***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 la presenza o meno di penali di recesso nelle condizioni del proprio contratto sia un'informazione rilevante per il cliente al fine della comprensione completa della propria offerta e di conseguenza determinante nella valutazione di un cambio di fornitore. Per questo motivo si condivide l'orientamento di darne indicazione in bolletta all'interno del box dedicato all'offerta.

***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 ritiene che gli elementi minimi da riportare nella Sezione degli Elementi essenziali siano stati identificati correttamente e si ritiene utile il raggruppamento delle informazioni come indicato nell'ottica di aumentare la chiarezza e la fruibilità dei contenuti.

***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 condivide la proposta di prolungare il periodo di riferimento dell'informazione relativa al dettaglio dei consumi storici per favorire una maggiore consapevolezza rispetto ai consumi storici e per consentire il confronto dei propri comportamenti di consumo rispetto agli omologhi mesi dell'anno precedente. Tuttavia si ritiene che sia preferibile fornire il dettaglio degli ultimi 24 mesi, piuttosto che degli ultimi 15 per consentire il confronto su ciascun mese dell'anno.

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

Non si hanno osservazioni in merito.