

Milano, 8/5/2024

Spett.le
ARERA – Autorità di
Regolazione per Energia Reti e
Ambiente

Oggetto: Nota di SOS Tariffe S.r.l. e Segugio.it S.r.l.
136/2024/R/COM – REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER
MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPrensibilità E UNIFORMITÀ, Orientamenti finali

Indice dei contenuti

PARTE I. ASPETTI INTRODUTTIVI	02
1. Premessa. Chi sono i soggetti scriventi e che missione perseguono	02
2. Situazione. Dove siamo oggi, qual è l'obiettivo	03
3. Valutazione generale circa gli orientamenti finali dell'Autorità	03
 PARTE II. RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE	 04
4. Frontespizio unificato (quesiti da 1 a 3)	04
5. Box dell'Offerta e Scontrino dell'energia (quesiti da 4 a 6)	04
6. Altri quesiti (da 7 a 9)	08

PARTE I.

ASPETTI INTRODUTTIVI

1. Premessa. Chi sono i soggetti scriventi e che missione perseguono.

SOS Tariffe S.r.l. (nel seguito "**SOS Tariffe**") è la società che gestisce la sezione tariffe del sito www.sostariffe.it che permette ai consumatori di ottenere informazioni e confrontare offerte relative a servizi di telefonia mobile, internet casa, luce e gas, assicurazioni, conti e carte, per poi eventualmente entrare in contatto con le società che offrono tali servizi.

SOS Tariffe gestisce anche la sezione tariffe del sito www.segugio.it, sito che fa capo alla società Segugio.it S.r.l. (nel seguito "**Segugio**") e che si articola in diverse sezioni dedicate a specifici prodotti (assicurazioni, mutui, prestiti personali e, appunto, tariffe luce e gas).

SOS Tariffe è partner di 20 dei più riconoscibili fornitori italiani del segmento (A2A Energia, Acea Energia, Alperia, Argos, Edison Energia, Enel Energia, Enel Energia, Hera Comm, Illumia, NeN, Octopus Energy, Plenitude, Pulsee, Sorgenia, Tate, wekiwi). **Solo negli ultimi 12 mesi SOS Tariffe ha analizzato oltre 120.000 bollette e gestito oltre 100.000 attivazioni di contratti di energia.**

SOS Tariffe e Segugio (congiuntamente le "**Società**") fanno parte di Mavriq, uno dei principali brand internazionali nella comparazione e intermediazione online, con attività in Italia, Spagna, Francia e Messico. A Mavriq afferiscono oltre 15 aggregatori in ambito credito, assicurazione, e-commerce e utilities.

La missione di SOS Tariffe, Segugio e Mavriq è quella di aiutare il consumatore ad operare la scelta più consapevole in ambito fornitura energia offrendo una comparazione gratuita, imparziale e trasparente delle migliori offerte del mercato.

La presente nota viene resa da SOS Tariffe anche per conto di Segugio.

2. Situazione: dove siamo oggi, qual è l'obiettivo.

Il consumatore oggi fatica a cogliere a pieno la convenienza delle poche offerte del libero mercato che sono competitive rispetto alle tariffe regolate, anche a causa della complessità della lettura della bolletta, che non permette di valutare correttamente la propria posizione tariffaria rispetto alla disponibilità del mercato.

In questo contesto è fondamentale mettere il cittadino nelle condizioni di capire, leggendo la bolletta, quanto impattino sulla propria spesa due elementi molto precisi, gli unici che ha sotto controllo: (1) i consumi, che ha facoltà di modulare modificando i propri comportamenti; (2) le condizioni economiche della tariffa vigente, che può migliorare cambiando offerta e fornitore.

L'elemento (2) risulta fondamentale per un mercato libero più competitivo: infatti, la popolazione in regime di libero mercato godrà di prezzi migliori all'aumentare del numero di consumatori che **cambieranno consapevolmente tariffa per una più conveniente.**

3. Valutazione generale circa gli orientamenti finali dell'Autorità.

Appoggiamo e condividiamo lo sforzo dimostrato dall'Autorità nell'operazione di revisione della bolletta 2.0. L'impostazione generale e gli orientamenti presentati nel documento di consultazione sono particolarmente apprezzati dalle Società soprattutto per via dell'introduzione del "Box dell'Offerta", di cui dettaglieremo l'importanza di seguito. D'altra parte, a nostro avviso lo "Scontrino dell'energia" presenta alcune debolezze, come evidenziato in risposta ai quesiti.

PARTE II

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

4. Frontespizio unificato (quesiti da 1 a 3).

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?

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)?

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

R.1-2-3. Condividiamo gli orientamenti e le previsioni del Frontespizio Unificato, fatta eccezione per il fatto che, in riferimento all'Appendice 1 di pagina 36 del documento di consultazione, alcuni elementi chiave dovrebbero essere più evidenti e immediatamente riconoscibili rispetto agli altri. Essi sono: **il consumo fatturato; il consumo annuo; il periodo di competenza.**

5. Box dell'Offerta e Scontrino dell'energia (quesiti da 4 a 6).

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?

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?

R.4-5. Condividiamo l'orientamento e riteniamo la presenza del box dedicato all'offerta imprescindibile. Tuttavia, riteniamo che lo scontrino vada ridefinito con uno schema differente.

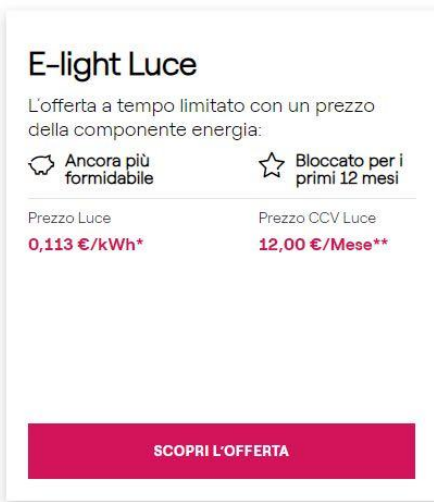

La situazione oggi è questa:

- Lo Scontrino attualmente ipotizzato riporta valori in €/kWh ed €/mese che **accorpano sia le voci determinate dalla tariffa commerciale**, fissate dal fornitore e moltiplicate per i consumi fatturati, **sia le voci regolate che oscillano nel tempo, possono dipendere dagli scaglioni di consumo (come nel gas), e sono assolutamente imprevedibili**
- Il Box Offerta mostra la tariffa "nominale" fissata dal venditore ed espressa in valore unitario come € al kWh oppure in PUN+spread (se variabile), ma completamente disgiunta dai consumi fatturati

Oggi un consumatore che cambia fornitore di energia è esposto a diverse offerte commerciali del mercato (come riportato nei due esempi sotto) dove **vengono sempre**

rappresentati i costi in €/kWh ed in €/Mese riferiti alla tariffa commerciale del fornitore privi delle voci regolate. Questo è naturale in quanto sarebbe impossibile promuovere commercialmente un prodotto il cui costo dipende da voci regolate, imprevedibili ed estranee al fornitore che lo promuove.

La struttura dello Scontrino rende impossibile per il consumatore trovare dei numeri in €/kWh ed in €/Mese che siano confrontabili con quelli da cui è sollecitato ogni giorno e riportati negli esempi commerciali sotto. Questo espone il cittadino a pratiche commerciali scorrette, peraltro già diffuse nel settore: i venditori poco trasparenti confrontano i valori al kWh e al mese dello Scontrino ("tutto incluso") con quelli riportati sui supporti di vendita delle tariffe che propongono ("tutto escluso"), promettendo così al consumatore risparmi fittizi.

Offerta Enel Energia al 8/5/2024	Offerta Plenitude Energia al 8/5/2024
 <p>E-light Luce L'offerta a tempo limitato con un prezzo della componente energia: Ancora più formidabile Bloccato per i primi 12 mesi Prezzo Luce: 0,113 €/kWh* Prezzo CCV Luce: 12,00 €/Mese** SCOPRI L'OFFERTA</p>	 <p>CORRISPETTIVI³ Sconto Addebito Diretto: Attivo / Disattivo Tariffa luce: Monoraria / Bioraria LUCE Luce 24h ⓘ: 0,1254 €/kWh Costi di commercializzazione e vendita: 12 €/mese</p>

Il consumatore sarebbe costretto ad effettuare due azioni distinte:

- per confrontare correttamente la sua tariffa con quella del mercato, dovrebbe reperire le informazioni dal Box Offerta, con il rischio che non siano rappresentate in modo completo e/o che il consumatore non le sappia riconoscere.
- per calcolare l'impatto dei prezzi della tariffa sui consumi fatturati, dovrebbe invece moltiplicare il prezzo al kWh e la Quota Fissa riportati nel Box dell'Offerta rispettivamente per i consumi fatturati e per i mesi di fatturazione indicati nello Scontrino. Esercizio impossibile.

Con questo in mente, **è evidente che lo Scontrino così come disegnato oggi non è trasparente e diventa incomprensibile in assenza del box. E il box, elemento fondamentale, è a sua volta esposto al rischio di una possibile non tempestiva o**

parziale applicazione da parte dei fornitori, anche per via di normali difficoltà operative ad adeguare i sistemi di fatturazione.

Questo disegno dello Scontrino e del Box si scontra con l'approccio più trasparente utilizzato in altri settori. Prendendo ad esempio le [Disposizioni di Trasparenza](#) di Banca d'Italia per i mutui, dove si richiede alle banche di utilizzare il TAEG come costo rappresentativo del contratto di credito espresso in percentuale annua che "consente al consumatore di confrontare le varie offerte", come obiettivo ultimo. **Il consumatore che vuole esplorare nuove offerte di mutuo può confrontare il proprio TAEG con quelli rappresentati dalle banche nelle loro campagne commerciali.**

Con questo in mente, **la massima trasparenza in bolletta si otterrebbe solo con uno Scontrino che distingua tra tariffe commerciali e voci regolate.**

In particolare, proponiamo di modificare la versione dello Scontrino del documento di consultazione:

Quantità	Corrispettivi	Importi
Quota per consumi		
225 kWh x	0,16 €/kWh	+ 36,00 €
Quota fissa e Quota potenza		
Gennaio 2024 x	6,71 €/mese	+ 6,71 €
3 kW x	1,86 €/kW	+ 5,58 €
Accise e IVA		+ 11,55 €
Totale bolletta		= 59,84 €
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (eventuale)		+ 7,00 €
Totale da pagare		= 66,84 €

BOX dedicato all'offerta

Caratteristiche dell'offerta sottoscritta

- > Nome dell'offerta commerciale: FISSO SENZA PENSIERI
- > Codice offerta: 202301XYZZYX
- > Data di applicazione delle condizioni economiche: 01.01.2024
- > Data di scadenza delle condizioni economiche: 31.12.2024
- > Data di scadenza del contratto: A TEMPO INDETERMINATO
- > Tipologia di offerta: MONORARIA
- > Tipologia di prezzo: PREZZO FISSO
- > Presenza di penali di recesso: NO
- > Totale di spesa dovuto per l'offerta: 31,86 €
- > Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta: Gen 24: 4,86 €/mese
- > Formula prevista dall'offerta per il prezzo della materia energia: P_{FIX} + prezzo dispacciamento
- > Valori assunti da ciascun elemento della formula prezzo della materia energia: Componente energia, P_{FIX} = 0,10
Prezzo dispacciamento = Gen 24: 0,02 €/kWh

Screenshot 1. Scontrino dell'energia del documento di consultazione, Appendice 1 pag.41

In favore di una versione alternativa (vedi pagina successiva):

Quantità	Corrispettivi	Importi
Valori Tariffa di Mercato, a discrezione del tuo Fornitore		
Quota per consumi		
225 kWl	x 0,10 €/kWh	22,50 €
Quota fissa		
Gennaio	x 4,86€/mese	4,86 €
		27,36 €
Valori Passanti, definiti dall'Autorità, Oneri e altre voci Regolate		
Quota per consumi		
225 kWl	x 0,06 €/kWh	13,50 €
Quota fissa		
Gennaio	x 1,85€/mese	1,85 €
Quota potenza		
3 kW	x 1,86€/kW	5,58 €
		20,93 €
Accise e IVA		11,55 €
Totale bolletta		59,84 €
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato		7,00 €
Totale da pagare		66,84 €

BOX dedicato all'offerta

Caratteristiche dell'offerta sottoscritta

- Nome dell'offerta commerciale: **FISSO SENZA PENSIERI**
- Codice offerta: **202301XYZZYX**
- Data di applicazione delle condizioni economiche: **01.01.2024**
- Data di scadenza delle condizioni economiche: **31.12.2024**
- Data di scadenza del contratto: **A TEMPO INDETERMINATO**
- Tipologia di offerta: **MONORARIA**
- Tipologia di prezzo: **PREZZO FISSO**
- Presenza di penali di recesso: **NO**
- Totale di spesa dovuto per l'offerta: **31,86 €**
- Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta: **Gen 24: 4,86 €/mese**
- Formula prevista dall'offerta per il prezzo della materia energia: **P_{FIX} + prezzo dispacciamento**
- Valori assunti da ciascun elemento della formula prezzo della materia energia: **Componente energia, P_{FIX} = 0,10**
Prezzo dispacciamento = Gen 24: 0,02 €/kWh

Screenshot 2. Scontrino dell'energia, versione alternativa

Con la versione alternativa, il cittadino:

- ritrova i valori riportati nel Box anche nello Scontrino, moltiplicati per i consumi e i mesi fatturati;
- mantiene la stessa percezione della spesa in relazione ai consumi che avrebbe nella versione del documento di consultazione, ma con un livello di dettaglio maggiore;
- soprattutto, anche in caso di problemi di applicazione del Box, comprende quando sta pagando con le condizioni vigenti;

Ulteriore nota di dettaglio su uno specifico elemento del Box.

BOX dedicato all'offerta	
Caratteristiche dell'offerta sottoscritta	
➤ Nome dell'offerta commerciale: FISSO SENZA PENSIERI	
➤ Codice offerta: 202301XYZZYX	
➤ Data di applicazione delle condizioni economiche: 01.01.2024	
➤ Data di scadenza delle condizioni economiche: 31.12.2024	
➤ Data di scadenza del contratto: A TEMPO INDETERMINATO	
➤ Tipologia di offerta: MONORARIA	

Screenshot 3. Elementi di scadenza nel box dell'offerta

La voce "Data di scadenza del contratto: A TEMPO INDETERMINATO" risulta, agli occhi del consumatore non addetto ai lavori, in contraddizione con la precedente "Data di scadenza delle condizioni economiche".

Tale dicitura appare inutile poiché non esistono contratti di fornitura energetica a tempo DETERMINATO, e fuorviante poiché lascia intendere ai consumatori che siano le condizioni

contrattuali ad essere a tempo indeterminato, come risulta dalle nostre frequenti interazioni con i clienti.

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

R.6 Condividiamo l'orientamento per cui l'eventuale penale di recesso sia indicata all'interno del box dedicato all'offerta.

6. Altri quesiti (da 7 a 9)

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.

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

R.7-8. Condividiamo l'impostazione della sezione degli Elementi essenziali ma riteniamo che alcuni elementi dovrebbero essere più evidenti rispetto agli altri. Essi sono, nella dicitura dell'Autorità:

- *il consumo annuo aggiornato, con indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato;*
- *la spesa annua sostenuta, con indicazione del periodo cui si riferisce*
- *almeno una volta l'anno, il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 15* mesi [...], (* come vedremo, suggeriamo siano 24)*

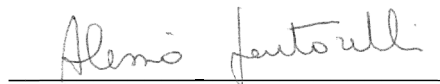
A nostro avviso, queste sono le informazioni fondamentali affinché il cittadino abbia sotto controllo la propria posizione nel mercato in relazione ai consumi. Qualsiasi valutazione circa la convenienza delle offerte, infatti, si basa sulla consapevolezza delle abitudini di consumo nel tempo. Per questo, sarebbe preferibile fornire il dettaglio dei consumi storici degli ultimi 24 mesi: immaginando un consumatore che modifichi le proprie abitudini, infatti, maggiore è la base di riferimento storica e più precisa sarà la percezione circa i consumi futuri attesi. Ciò anche in considerazione delle oscillazioni tipiche della stagionalità.

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

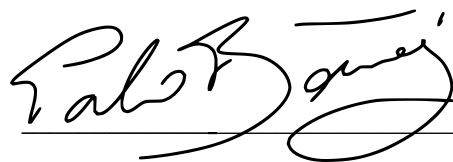
R.7-8 Riteniamo che l'urgenza riguardo alla struttura della bolletta richieda un intervento più celere. Per la verità, sarebbe stato auspicabile che le operazioni di miglioramento della bolletta (soprattutto della 2.0) fossero applicate **prima della conclusione dei regimi di tutela**. Oggi, invece, ci troviamo con un mercato caratterizzato da una fortissima asimmetria informativa tra addetti ai lavori e cittadini, la fine della tutela luce alle porte e quella del gas ormai ultimata. In questo contesto, **è paradossale che per il cittadino**

sia impossibile comprendere in bolletta quali condizioni economiche stiano alla base degli importi fatturati. Per questi motivi, riteniamo che l'orizzonte temporale non possa essere superiore a 6 mesi dall'entrata in vigore del provvedimento.

SOS Tariffe S.r.l.



Alessio Santarelli, legale rappresentante



Paolo Benazzi, Responsabile Utilities