

RISPOSTA DI FACILE.IT E CONSUMERISMO

AL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 517/2023/R/COM

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

OSSERVAZIONI GENERALI

Facile.it e Consumerismo No Profit accolgono e condividono gli orientamenti dell’Autorità finalizzati a revisionare le disposizioni della Bolletta 2.0 per perseguire una maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità della bolletta, soprattutto in vista del cambiamento del contesto di mercato e della imminente rimozione degli attuali servizi di tutela.

Le scriventi ritengono che, allo stato attuale, la bolletta presenti ancora dei limiti che non ne consentono un’adeguata fruibilità, ad esempio non fornendo ai clienti finali gli strumenti idonei per poter effettuare un confronto semplice e immediato con le altre offerte presenti sul mercato.

Contrariamente a quanto sostenuto da altri operatori di mercato nel contesto di consultazioni precedenti in merito alla Bolletta 2.0 e riportato al punto 8.4 comma (a) della presente consultazione, le scriventi considerano la bolletta uno strumento utile non solo alla consuntivazione delle spese e alla fatturazione, ma anche all’effettuazione di un efficace confronto tra le condizioni economiche previste dal contratto sottoscritto e quelle ottenibili mediante sottoscrizione di un’altra offerta del mercato libero.

Le scriventi ritengono che l’opinione espressa da altri operatori di mercato, e riportata al punto 8.4 comma (a), secondo la quale il “confronto [tra le offerte] debba avvenire in fase precontrattuale” non tenga in adeguata considerazione il fatto che l’offerta sottoscritta e in vigore è sempre un termine di confronto imprescindibile nella valutazione di un eventuale cambio di fornitore e che la bolletta è certamente lo strumento più adeguato ed accessibile per effettuare tale confronto.

Entrando nel merito delle informazioni puntuali da includere in bolletta, le scriventi ritengono fondamentale che al cliente sia data dovuta evidenza di tutte le voci di spesa determinate liberamente dal venditore nell’applicazione dell’offerta contenuta nel contratto sottoscritto, in modo da rendere facilmente effettuabile un efficace confronto con le altre offerte sul mercato.

Al contrario, allo stato attuale, il cliente per reperire le informazioni indispensabili per il confronto deve necessariamente consultare gli “**Elementi di Dettaglio**”, che tuttavia sono trasmessi separatamente e in modalità diverse a seconda del fornitore, rendendo così meno agevole il loro reperimento e limitando al

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 ▪ 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

Consumerismo no profit APS

Sede legale: Via Catania, 69/b – 00161 Roma (RM)

Partita IVA e codice fiscale 96452090580

Mail: info@consumerismo.it

PEC: consumerismo@pec.it

Sito: www.consumerismo.it

contempo l'effettiva possibilità da parte del cliente stesso di comparazione la propria offerta con altre sul mercato libero..

Inoltre, si fa presente che l'esistenza stessa di formati diversi per la medesima bolletta, ovvero la "Bolletta Sintetica" e gli "Elementi di Dettaglio", contribuisca a creare confusione nel cliente, che il più delle volte, non consultando quest'ultimo documento, perde la possibilità di comprendere le componenti che determinano la propria spesa per l'energia. Per questo motivo auspichiamo ad una semplificazione in questo senso, che vada ad eliminare la duplicazione e preveda un unico documento consultabile da parte del cliente.

SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Q.1 Si condivide l'orientamento a regime di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di predisporre una prima pagina ("Frontespizio unificato") con tutti e soli i contenuti indicati?

Si condivide la predisposizione di un Frontespizio unificato con una struttura uguale per tutti i clienti finali, che possa garantire una semplice ed immediata comprensione delle informazioni di base e permettere un confronto efficace tra la bolletta del cliente e le altre offerte presenti sul mercato.

Si ritiene che la mancanza di uniformità della Bolletta Sintetica e la presenza di plurimi layout grafici favoriscano la generazione di confusione nel cliente finale e complichino ulteriormente la possibilità di reperire le informazioni essenziali.

Q.2 Si ritengono adeguatamente identificate le informazioni da riportare nella pagina di Frontespizio unificato? Si ritiene in particolare che andrebbe aggiunto nel Frontespizio anche l'indicazione se il cliente è vulnerabile, anche se è servito sul mercato libero? Motivare le risposte.

A livello generale si condividono le informazioni proposte da riportare nella pagina di Frontespizio unificato.

In particolar modo, si ritiene che sia fondamentale inserire in Frontespizio le seguenti informazioni:

- Il servizio e mercato di provenienza ("mercato libero", "servizio di maggior tutela/tutela della vulnerabilità", "servizio a tutele gradualità");
- La tipologia di tariffa di provenienza (ovvero, "tariffa a prezzo fisso", "tariffa a prezzo variabile"), che contrariamente al pensiero comune, il più delle volte non è nota al cliente finale;
- Il consumo annuo e il consumo fatturato, con il relativo periodo di competenza della bolletta;
- Il dettaglio dei corrispettivi unitari che determinano l'importo fatturato, con particolare evidenza delle voci di spesa determinate liberamente dal venditore nell'applicazione dell'offerta e rispetto alle quali il cliente potrebbe ottenere risparmio mediante la sottoscrizione di un nuovo contratto;
- Il costo unitario comprensivo di tutte le voci ad esclusione del canone RAI
- Codice offerta.

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 ▪ 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

Consumerismo no profit APS

Sede legale: Via Catania, 69/b – 00161 Roma (RM)

Partita IVA e codice fiscale 96452090580

Mail: info@consumerismo.it

PEC: consumerismo@pec.it

Sito: www.consumerismo.it

Gli elementi sopra riportati rappresentano le informazioni essenziali che il cliente finale necessita di conoscere per comprendere le determinanti della propria spesa e per poter effettuare una comparazione efficace con le altre offerte disponibili sul mercato.

Si ritiene infine che sia efficace l'inserimento in Frontespizio dell'indicazione riguardante la vulnerabilità, anche nel caso di cliente servito nel mercato libero, per consentirgli una adeguata comprensione della propria situazione e un corretto orientamento rispetto alle alternative a sua disposizione.

Q.3 Si ritiene che lo Spazio delle comunicazioni dell'Autorità ai clienti finali sia da ricomprendere integralmente nel Frontespizio o che ne vada fatta una sottoperimetrazione ai soli messaggi ad alta criticità e per un determinato periodo di validità?

Si ritiene che sia più efficace una sottoperimetrazione ai soli messaggi ad alta criticità.

Q.4 Si ritiene corretto applicare il nuovo "Frontespizio unificato" alle bollette di tutti i clienti finali rientranti nell'ambito di applicazione della regolazione della Bolletta 2.0 oppure sarebbe opportuno distinguere tra clienti finali domestici e non domestici, prevedendo l'obbligatorietà del nuovo schema solo per tutti i clienti domestici? Si ritiene, inoltre, condivisibile l'orientamento di ricomprendere nella regolazione della Bolletta 2.0 anche i servizi di ultima istanza?

Si ritiene che l'applicazione del nuovo "Frontespizio unificato" debba essere applicato in eguale maniera a tutti gli intestatari di un contratto di fornitura, senza alcuna distinzione tra clienti domestici e non domestici e ricomprendendo anche i servizi di ultima istanza.

Q.5 Si condivide l'orientamento di indicare gli importi fatturati nella pagina di Frontespizio secondo una logica di "scontrino dell'energia" ponendo in evidenza almeno la spesa netta per la fornitura, il bonus sociale per i clienti che ne hanno diritto, servizi aggiuntivi e altre partite se rilevanti, IVA e imposte, nonché il canone RAI laddove applicabile, superando la vigente classificazione degli importi fatturati in macro-voci di spesa?

Si condivide. Appare fondamentale evidenziare nettamente i costi della materia prima, le voci di spesa e darne evidenza sulla base della loro quantificazione economica mediante una differenziazione per colori.

Q.6 Alla luce degli obiettivi individuati, quale tra le tre opzioni illustrate si ritiene sia preferibile per l'esposizione degli importi fatturati? Motivare le risposte.

Si condivide l'orientamento di indicare gli importi fatturati nella pagina di Frontespizio secondo la logica di scontrino dell'energia, tuttavia il superamento della vigente classificazione degli importi fatturati in macro-

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 ▪ 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

Consumerismo no profit APS

Sede legale: Via Catania, 69/b – 00161 Roma (RM)

Partita IVA e codice fiscale 96452090580

Mail: info@consumerismo.it

PEC: consumerismo@pec.it

Sito: www.consumerismo.it

voci di spesa potrebbe risultare controproducente se si adottassero i primi due modelli proposti (Modello 1 e Modello 2) e non si prevedesse l'inserimento di indicatori sintetici di prezzo.

Si suggerisce, inoltre, che tanto l'attuale classificazione in macro-voci di spesa (spesa per la materia energia, trasporto e gestione del contatore e oneri di sistema), quanto quella proposta nell'ambito della consultazione in essere (quota fissa, quota variabile e quota potenza) non rendano esplicita la distinzione tra le voci di spesa su cui il cliente può intervenire mediante un cambio di fornitore/offerta e quelle invece comuni a tutte le offerte presenti sul mercato (a titolo di esempio, la macro-voce "spesa per la materia energia" include anche la componente di dispacciamento, che è però indipendente da un eventuale cambio di offerta o di fornitore).

Modello 1 e Modello 2 risultano a nostro avviso troppo semplicistici, fornendo solamente informazioni generali di fatturazione e non consentendo al cliente di identificare gli elementi "gestibili" che possono procurargli un risparmio tramite un eventuale cambio di offerta.

Al contrario, il Modello 3 fornirebbe al cliente tutti gli elementi necessari a comprendere pienamente le determinanti dell'importo fatturato e a effettuare un efficace confronto tra la propria offerta attuale e quelle disponibili sul mercato libero.

Perciò, riteniamo il Modello 3 il più adatto a perseguire l'obiettivo di comprensibilità definito dall'Autorità, sebbene parzialmente a discapito della semplicità.

Tuttavia, le scriventi, tenuto conto dell'attuale contesto di mercato, ritengono la comprensibilità della bolletta un obiettivo prioritario anche rispetto alla sua semplicità. A tal proposito, si fa presente che l'introduzione di un frontespizio uniforme tra tutti i fornitori contribuirebbe di per sé a mitigare la scarsa semplicità del formato scelto, dal momento che tanto l'Autorità quanto i singoli operatori di mercato potrebbero poi fornire ai clienti gli strumenti utili per orientarsi nella lettura del frontespizio, a quel punto uguale per tutte le offerte sul mercato (es. mediante guide e vademecum).

Per questo motivo, le scriventi auspicano l'adozione del Modello 3.

Qualora tuttavia l'Autorità, tenuto conto degli esiti della presente consultazione, decidesse a favore di uno degli altri modelli proposti, le scriventi riterrebbero imprescindibile l'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo in Frontespizio.

Qualora infine l'Autorità decidesse di adottare i Modelli 1 e 2 e non prevedesse l'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta, si auspica che gli importi fatturati mantengano la classificazione in macro voci di spesa, e in particolar modo della spesa per la materia energia/gas naturale, che, sebbene non fornisca al cliente finale gli stessi strumenti di comprensibilità garantiti dalle altre proposte di cui sopra, rimane un elemento essenziale ai fini dell'identificazione della quota di spesa su cui il cliente può avere opportunità di risparmio mediante un cambio di offerta/fornitore.

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 ▪ 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

Consumerismo no profit APS

Sede legale: Via Catania, 69/b – 00161 Roma (RM)

Partita IVA e codice fiscale 96452090580

Mail: info@consumerismo.it

PEC: consumerismo@pec.it

Sito: www.consumerismo.it

Q.7 Si ritiene opportuno prevedere nel Frontespizio anche l'aggiunta di un'apposita riga dello "scontrino", che illustri la posizione del credito/debito del cliente finale (qualora diversa da zero)? Ad esempio, tale posizione potrebbe presentarsi per effetto dell'applicazione delle condizioni contrattuali delle offerte che prevedono la fatturazione dei consumi con acconti costanti, salvo il ricalcolo annuale degli importi precedentemente determinati, dal momento che per tali condizioni economiche non è possibile individuare la quota fissa e la quota variabile (salvo che nel ricalcolo annuale degli importi precedentemente determinati); oppure, ancora, una posizione di credito potrebbe insorgere nei casi di incapienza della bolletta rispetto al bonus sociale, o rispetto agli indennizzi per la qualità o altre partite analoghe.

Si ritiene opportuno evidenziare se gli importi sono a titolo di acconti/ricalcolo/saldo. In caso di importi a credito del consumatore, inoltre, è importante evidenziare le modalità per recuperarli.

Q.8 Si ritiene siano stati identificati in modo corretto gli elementi minimi da riportare nella Sezione degli elementi essenziali? Motivare la risposta

Si ritiene che gli elementi minimi da riportare nella sezione degli elementi essenziali siano stati identificati correttamente.

Come già anticipato, qualora non si adottasse il nostro suggerimento di inserire le informazioni relative alla tipologia di tariffa di provenienza (fissa/variabile) e al costo unitario comprensivo di tutte le voci di spesa in Frontespizio, riteniamo opportuno che vengano inserite all'interno della sezione degli Elementi essenziali, poiché tali informazioni, contrariamente a quanto spesso si ritiene, il più delle volte risultano sconosciute ai clienti.

Q.9 Si ritiene utile prevedere che gli elementi essenziali, pur nella libertà di layout, siano evidenziati secondo raggruppamenti o "box contenitori" come quelli indicati?

Nell'ottica di aumentare la chiarezza e la fruibilità dei contenuti, si ritiene utile il raggruppamento delle informazioni come indicato.

Q.10 Si ritiene opportuno che le comunicazioni a validità continuativa o periodiche siano prospettate in uno Spazio di comunicazione dell'Autorità specifico compreso negli Elementi essenziali e distinto da quello del Frontespizio?

Si ritiene preferibile inserire le comunicazioni a validità continuativa o periodiche da parte dell'Autorità all'interno degli Elementi essenziali, dedicando, come già condiviso, il Frontespizio ad una sottoperimetrazione relativa ai soli messaggi ad alta criticità.

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 ▪ 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

Consumerismo no profit APS

Sede legale: Via Catania, 69/b – 00161 Roma (RM)

Partita IVA e codice fiscale 96452090580

Mail: info@consumerismo.it

PEC: consumerismo@pec.it

Sito: www.consumerismo.it

Q.11 Quale delle opzioni presentate si ritiene più idonea, in tema di eventuale esposizione degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta? Motivare le risposte

Come già condiviso, in caso di mancata adozione del Modello 3 proposto, si ritiene che l'esposizione degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta sia essenziale a garantire al cliente un'adeguata trasparenza e comprensione dell'offerta sottoscritta e degli importi fatturati, rappresentando l'elemento fondamentale di confronto rispetto ad altre offerte presenti sul mercato.

Relativamente alle alternative proposte, riteniamo preferibile l'inserimento degli indicatori sintetici di prezzo in Frontespizio, in modo che la loro esposizione possa beneficiare dell'uniformità che caratterizza la pagina di Frontespizio e di conseguenza faciliti il cliente al confronto.

Si ritiene infine che l'esclusione degli indicatori sintetici di prezzo dalla bolletta, in caso di adozione del Modello 1 o 2, riduca la bolletta ad un semplice strumento di fatturazione, inadeguato in particolare in vista del superamento delle tutele di prezzo, non fornendo al cliente gli strumenti idonei alla comprensibilità e alla conseguente possibilità di attivarsi per la ricerca di risparmio.

Q.12 Ulteriori varianti da esplorare potrebbero essere quelle di esporre gli indicatori sintetici di prezzo nel Frontespizio: (i) solo per le offerte a prezzo variabile; e/o (ii) solo per i clienti non domestici. Motivare le risposte.

Non si ritiene adeguato esporre gli indicatori sintetici di prezzo solo per determinati cluster di clienti, dal momento che la loro utilità e fruibilità dovrebbe essere garantita indistintamente.

Q.13 Si ritiene opportuno rivedere il perimetro degli indicatori sintetici, che attualmente è riferito alla sola materia energia, onde evitare disallineamenti tra quanto evidenziato nello "scontrino dell'energia" (in particolare, nel Modello 2) e quanto reso disponibile con gli strumenti sviluppati dall'Autorità a vantaggio del cliente finale per la trasparenza e la confrontabilità delle offerte come la Scheda sintetica e il Portale Offerte? Motivare la risposta.

Si ritiene che il perimetro corretto degli indicatori sintetici di prezzo sia quello riferito alla sola materia energia, coerentemente con gli strumenti di trasparenza e confrontabilità messi a disposizione dall'Autorità nella Scheda Sintetica e nel Portale Offerte.

Tuttavia, come già riportato, si ritiene opportuno che oltre agli indicatori sintetici di prezzo relativi alla sola materia energia, si preveda anche l'inserimento del costo unitario (€/kWh e €/Smc) comprensivo di tutte le voci di costo e al netto del canone RAI.

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 ▪ 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

Consumerismo no profit APS

Sede legale: Via Catania, 69/b – 00161 Roma (RM)

Partita IVA e codice fiscale 96452090580

Mail: info@consumerismo.it

PEC: consumerismo@pec.it

Sito: www.consumerismo.it

In questa maniera il costo unitario comprensivo di tutte le voci fornirebbe un'informazione chiara e facilmente comprensibile e consentirebbe al cliente un orientamento di primo livello. Gli indicatori sintetici di prezzo della sola materia energia darebbero invece evidenza delle componenti determinate liberamente dal venditore, offrendo il livello di dettaglio adeguato per un confronto con altre offerte ed un eventuale cambio di fornitore.

Q.14 Si ritiene adeguato che i consumi di energia elettrica siano rappresentati per fasce in bolletta solo in presenza di corrispettivi differenziati per fasce orarie?

Si ritiene adeguato quanto proposto dall'Autorità.

Q.15 Complessivamente, quale dovrebbe essere la tempistica di messa a regime delle innovazioni presentate in questo documento per la consultazione? Motivare le risposte

Si ritiene opportuno che entrino in vigore non oltre il primo semestre 2024.

Q.16 Si ritiene opportuna la soluzione a regime individuata per i soli clienti che accedono alla disciplina regolatoria di cui alla deliberazione 109/2021/R/eel? Motivare la risposta.

Non si hanno osservazioni in merito.

Q.17 Si condivide la tempistica proposta? Motivare la risposta

Non si hanno osservazioni in merito.

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 ▪ 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

Consumerismo no profit APS

Sede legale: Via Catania, 69/b – 00161 Roma (RM)
Partita IVA e codice fiscale 96452090580
Mail: info@consumerismo.it
PEC: consumerismo@pec.it
Sito: www.consumerismo.it