

**DELIBERAZIONE 16 OTTOBRE 2014**  
**501/2014/R/COM**

**BOLLETTA 2.0: CRITERI PER LA TRASPARENZA DELLE BOLLETTE PER I CONSUMI DI ELETTRICITÀ E/O DI GAS DISTRIBUITO A MEZZO DI RETI URBANE**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 16 ottobre 2014

### **VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante “Misure urgenti per l’attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell’energia” (di seguito: legge 125/07);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, recante “Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica, del gas naturale ed a una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE” (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98 (di seguito: decreto-legge 69/13);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, recante “Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE”;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 recante “Attuazione della direttiva 2012/27/UE sull’efficienza energetica, che modifica le direttive 2009/125/CE e 2010/30/UE e abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE” (di seguito: decreto legislativo 102/14);

- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08 (di seguito: deliberazione ARG/el 4/08);
- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e sue successive modifiche e integrazioni (di seguito: deliberazione ARG/gas 64/09) e l’Allegato A, recante “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane”, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell’Autorità 30 dicembre 2009, ARG/com 202/09 (di seguito: deliberazione ARG/com 202/09);
- la deliberazione dell’Autorità 11 ottobre 2010, ARG/com 167/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 167/10);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 e, in particolare, l’Allegato A, recante “Testo integrato morosità gas” (TIMG) (di seguito: TIMG);
- la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 301/2012/R/eel) e l’Allegato A, recante “Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi della legge 18 giugno 2007, n. 73/07” (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell’Autorità 21 febbraio 2013, 67/2013/R/com (di seguito: deliberazione 67/2013/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 9 maggio 2013, 196/2013/R/gas, recante “Seconda fase della riforma delle condizioni economiche applicate ai clienti finali del servizio di tutela nel mercato del gas naturale a partire dall’1 ottobre 2013. Modifiche al TIVG”;
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2013, 260/2013/R/com (di seguito: deliberazione 260/2013/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, recante “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale” (di seguito: TIBEG);
- la deliberazione dell’Autorità 7 novembre 2013, 500/2013/R/com (di seguito: deliberazione 500/2013/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 573/2013/R/gas, recante “Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019” (di seguito: RTDG);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 412/2014/R/efr, recante “Avvio di procedimento per l’adozione di provvedimenti, ai fini dell’attuazione di disposizioni

del decreto legislativo 102/14 in materia di efficienza energetica” (di seguito: deliberazione 412/2014/R/efr);

- il documento per la consultazione 20 febbraio 2014, 69/2014/R/com, recante “Orientamenti, in esito all’istruttoria conoscitiva, per la definizione di interventi regolatori in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione” (di seguito: documento per la consultazione 69/2014/R/com);
- il documento per la consultazione 22 maggio 2014, 232/2014/R/com, recante “Opportunità tecnologiche per la messa a disposizione dei dati di consumo di energia elettrica ai clienti finali in bassa tensione” (di seguito: documento per la consultazione 232/2014/R/com);
- il parere dell’Agenzia dell’entrate dell’1 agosto 2014 (protocollo Autorità n. 22066 del 4 agosto 2014, di seguito: parere dell’1 agosto 2014).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- tutti i clienti finali di gas naturale, a partire dall’1 gennaio 2003 e tutti i clienti finali di energia elettrica, a partire dall’1 luglio 2007, possono scegliere un venditore nel mercato libero dell’energia;
- nel prevedere la completa apertura del mercato della vendita al dettaglio, in conformità con quanto previsto dalle direttive europee, il legislatore nazionale ha predisposto strumenti di tutela specifici per i clienti di piccole dimensioni;
- in particolare, la legge 125/07 ha stabilito, tra l’altro:
  - per quanto attiene il mercato dell’energia elettrica, l’istituzione del servizio di maggior tutela, nei confronti dei clienti finali domestici e delle piccole imprese che non hanno un venditore nel mercato libero, alle condizioni definite dall’Autorità;
  - per quanto attiene il mercato del gas naturale, che l’Autorità definisca transitoriamente prezzi di riferimento per le forniture ai clienti domestici, che le imprese di vendita, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte commerciali;
- in tema di assetto del mercato della vendita al dettaglio, il decreto legislativo 93/11, così come modificato dal decreto-legge 69/13 (articolo 4, comma 1) ha:
  - confermato, con riferimento ad entrambi i settori, l’obbligo di erogazione dei servizi di tutela per i clienti senza un venditore sul mercato libero;
  - previsto, per il settore del gas naturale, che, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, l’Autorità continui transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento ai sensi della legge 125/07 “per i soli clienti domestici”;
- le condizioni dei servizi di tutela per l’energia elettrica e per il gas naturale sono state definite dall’Autorità, rispettivamente, nel TIV e nel TIVG;
- nell’ambito dello svolgimento dei propri compiti, l’Autorità ha nel tempo predisposto specifici strumenti di tutela destinati ai clienti finali e, in particolare, ai

clienti di piccole dimensioni, data anche la loro minore conoscenza del mercato e ridotta capacità contrattuale;

- ai sensi della legge 481/95 l'Autorità è infatti investita di una generale funzione di regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale orientata alla promozione della concorrenza e dell'efficienza nell'offerta dei servizi e alla contemporanea promozione della tutela degli interessi dei consumatori; a tal fine, tra l'altro, l'Autorità studia l'evoluzione del settore e dei singoli servizi, pubblicizza e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenza dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali, nonché controlla lo svolgimento dei medesimi servizi;
- in tale prospettiva, l'Autorità ha da sempre regolato la trasparenza delle bollette e le modalità di esposizione delle informazioni per i clienti di piccola dimensione; ciò anche al fine di garantire, in coerenza con quanto previsto dalla legge 481/95, oltre alla massima trasparenza, anche la concorrenza dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali;
- data l'importanza di garantire l'accesso dei clienti finali ad adeguate informazioni sui consumi e sui costi energetici, obiettivi analoghi a quelli sopra indicati sono previsti nella direttiva 2012/27/UE in materia di efficienza energetica e nel decreto legislativo 102/14, con cui la stessa direttiva è stata recepita: è previsto, infatti, che siano messe a disposizione dei clienti finali informazioni esaurienti e in formato comprensibile sui costi energetici;
- la citata direttiva 2012/27/UE e il citato decreto legislativo 102/14 prevedono altresì che le fatture siano precise e basate sul consumo effettivo, con opzione di ricevimento della bolletta in formato elettronico;
- relativamente al recepimento della direttiva 2012/27/UE, il decreto legislativo 102/14 prevede, tra l'altro, che l'Autorità individui le modalità con cui, se tecnicamente possibile ed economicamente giustificato, le imprese di distribuzione o le società di vendita provvedono affinché:
  - le informazioni sulle fatture emesse siano precise e fondate sul consumo effettivo;
  - i clienti finali abbiano la possibilità di accedere agevolmente a informazioni complementari sui consumi storici che consentano loro di effettuare controlli autonomi dettagliati;
- anche allo scopo di dare seguito alle previsioni di cui al precedente punto, l'Autorità con deliberazione 411/2014/R/com ha avviato un procedimento di attuazione delle disposizioni del decreto legislativo 102/14, nell'ambito del quale è coinvolta, tra le altre, la Direzione Mercati per le materie di sua competenza;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009 ha definito criteri e modalità di pubblicazione nelle fatture dei clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita.

## **CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'attuale regolazione sulla trasparenza delle bollette è contenuta nella deliberazione ARG/com 202/09; tale provvedimento definisce le informazioni e le modalità di esposizione delle stesse, da inserire nelle bollette dei clienti finali, ponendo obblighi in tema di esposizione delle informazioni ai venditori operanti nel mercato libero e agli esercenti i regimi di tutela (servizio di maggior tutela per il settore elettrico e servizio di tutela per il settore del gas naturale), nei confronti dei clienti finali:
  - a. elettrici alimentati in bassa tensione, ad eccezione delle utenze per illuminazione pubblica;
  - b. di gas naturale con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno;
  - c. di gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane;
- in particolare, la deliberazione ARG/com 202/09 definisce:
  - a. la struttura obbligatoria delle bollette, attraverso la separazione in tre sezioni: il Quadro Sintetico (di seguito: QS), il Quadro di dettaglio (di seguito: QD) e la parte dedicata ad ulteriori informazioni destinate al cliente finale, che devono essere sempre inviate al cliente;
  - b. puntualmente il contenuto di ogni sezione di cui alla precedente lettera a., indicando tra l'altro gli elementi che devono essere contenuti nel QS, la separazione degli importi fatturati che deve essere effettuata sia nel QS che nel QD, il dettaglio degli importi tra i diversi corrispettivi fatturati da indicare nel QD, le informazioni relative alla sezione dedicata alle ulteriori informazioni e la loro periodicità di comunicazione;
  - c. gli obblighi per le forniture di gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane;
  - d. l'obbligo che i termini utilizzati nella bolletta siano conformi alla definizione contenuta nel Glossario, approvato con la deliberazione ARG/com 167/10 e modificato da ultimo dalla deliberazione 7 novembre 2013, 500/2013/R/com, nel quale vengono definiti i principali termini utilizzati sia nel QS che nel QD, con la finalità di fornire una descrizione più semplificata della terminologia tecnica utilizzata nelle bollette non modificando in alcun modo la valenza della stessa terminologia ai fini della regolazione e della sua applicazione o del contenuto dei contratti di fornitura;
- con la deliberazione 260/2013/R/com l'Autorità ha avviato una istruttoria conoscitiva in materia di trasparenza delle bollette, finalizzata a raccogliere elementi informativi su base partecipativa per razionalizzare e semplificare le bollette così come disciplinate dalla deliberazione ARG/com 202/09, che non ha raggiunto gli obiettivi prefissati, anche considerando i principi e i criteri della direttiva 27/2012/UE;
- in particolare, la deliberazione 260/2013/R/com ha previsto la possibilità di acquisire elementi volti a comprendere maggiormente le esigenze di intervento da parte dei soggetti interessati, nello specifico:

- dalle associazioni rappresentative dei clienti finali, relativamente ad elementi e motivazioni che evidenzino le criticità legate alla struttura delle bollette in tema di leggibilità e comprensione delle stesse, nonché i potenziali ambiti di intervento proponendo anche soluzioni specifiche per i clienti che hanno una minore capacitazione;
- dai venditori o dalle loro associazioni esponenziali, specifici elementi di supporto anche in tema di variazione dei costi di commercializzazione che i singoli interventi possono avere, nonché in tema di tempi di implementazione;
- nell'ambito della suddetta istruttoria l'Autorità ha organizzato audizioni dei soggetti interessati nelle giornate del 9 e 10 ottobre 2013 e, al fine di agevolare la preparazione di tali audizioni, gli Uffici dell'Autorità hanno reso disponibile un questionario contenente quesiti miranti a raccogliere le informazioni ritenute utili per la valutazione di interventi regolatori;
- ai fini della definizione dei nuovi interventi regolatori in tema di trasparenza delle bollette e delle relative modalità di esposizione (di seguito: bolletta 2.0), con il documento per la consultazione 69/2014/R/com:
  - a. è stata fornita la sintesi dei contributi pervenuti nell'ambito delle audizioni e dall'analisi delle risposte pervenute al questionario;
  - b. sono stati indicati gli orientamenti dell'Autorità in tema di modalità di esposizione delle informazioni in bolletta;
- per quanto riguarda gli orientamenti in tema di modalità di esposizione delle informazioni in bolletta, il suddetto documento per la consultazione 69/2014/R/com ha rappresentato i seguenti orientamenti:
  - a. il mantenimento del medesimo ambito di applicazione previsto dalla deliberazione ARG/com 202/09;
  - b. il mantenimento della definizione e pubblicazione del Glossario, prospettando tuttavia la modifica e l'aggiornamento dei termini in esso contenuti, ai fini di una semplificazione ulteriore della terminologia utilizzata;
  - c. semplificazioni e maggiore flessibilità della struttura e del contenuto delle diverse parti che costituiranno la nuova bolletta, anche con riferimento alle modalità di esposizione degli importi fatturati, alle ulteriori informazioni che devono essere contenute, nonché alla loro periodicità di comunicazione;
- con specifico riferimento alla struttura della nuova bolletta di cui alla precedente lettera c., gli orientamenti del documento per la consultazione 69/2014/R/com sono volti a:
  - c1. una maggiore semplificazione, rispetto alla attuale regolazione, della bolletta 2.0 prevedendo che siano redatte due distinte parti:
    - una parte sintetica, che comprende elementi attualmente presenti nel QS e nelle ulteriori informazioni, e destinata alla grande diffusione, attraverso il regolare invio di tale parte al cliente finale;
    - una parte analitica che contiene elementi di maggiore dettaglio, indicata come Elementi di Dettaglio (di seguito: ED), non destinata alla grande

- diffusione, ma resa necessariamente disponibile a ciascun cliente finale, che ne faccia richiesta;
- c2. una maggiore flessibilità:
    - relativamente a tutti i venditori, in termini di modalità di esposizione degli elementi minimi previsti nella parte sintetica;
    - relativamente ai soli venditori del mercato libero, in termini di: possibilità di inserimento di ulteriori informazioni nella parte sintetica, modalità di separazione degli importi fatturati (purché in coerenza con quanto previsto nella “guida” alla lettura, di cui alla successiva lettera d.) e modalità con cui rendere disponibile gli ED al cliente finale;
  - c3. relativamente al contenuto della parte sintetica, definire gli elementi minimi che devono essere contenuti in tutti le bollette; in particolare sono stati, tra l’altro:
    - i. previsti specifici box in tema di ricalcolo degli importi, stabilendo altresì che sia fornita chiara indicazione del motivo che ha dato origine al ricalcolo;
    - ii. indicate le informazioni che devono essere fornite in tutte le bollette, dettagliando quelle che potrebbero trovare una collocazione diversa dalla prima pagina, nonché le informazioni che devono essere comunicate una volta all’anno;
    - iii. evidenziata l’intenzione di inserire l’informazione del costo medio fatturato;
    - iv. indicata l’eliminazione dell’obbligo di fornire, tra le informazioni periodiche, quelle relative agli standard di qualità e alla comunicazione degli aggiornamenti tariffari;
  - c4. prevedere che gli ED siano resi disponibili al cliente finale:
    - i. su richiesta del medesimo, per i clienti serviti in regime di tutela;
    - ii. secondo le modalità definite nel contratto, per i clienti del mercato libero;
    - iii. in caso di reclami inerenti alla fatturazione, di richieste di rettifica di fatturazione o di richieste di informazioni che interessino complessivamente la bolletta;
  - c5. individuare la ripartizione degli importi fatturati per i clienti serviti nei regimi di tutela, prevedendo tra l’altro una distinzione tra la *Spesa per l’energia/il gas naturale*, la *Spesa per il trasporto e la gestione del contatore*, la *Spesa per Oneri di sistema*;
  - c6. stabilire un criterio rispetto alla flessibilità lasciata ai venditori del mercato libero in termini di modalità di esposizione dei corrispettivi e separazione degli importi fatturati, prevedendo in particolare che gli importi relativi ai servizi di trasporto, distribuzione, misura e oneri generali debbano essere sempre indicati anche in caso di offerte “tutto compreso”;
- gli orientamenti del documento per la consultazione 69/2014/R/com hanno inoltre evidenziato:
    - d. l’introduzione di appositi obblighi per tutti i venditori di fornire, sia in fase precontrattuale, che attraverso il sito internet o altre modalità di comunicazione

- con i clienti finali, una “guida” alla lettura della bolletta, contenente tutte le informazioni e i dati inerenti alla determinazione delle voci fatturate;
- e. la previsione della pubblicazione, sul sito internet dell’Autorità, per i clienti serviti in regime di tutela, e sul sito internet di ciascun venditore, per i clienti del mercato libero, di un modello della parte sintetica, finalizzato ad aiutare la lettura della bolletta anche con modalità interattive;
  - f. il mantenimento degli attuali obblighi in tema di informazioni relative ai dati di consumo storici, nelle more di specifici approfondimenti volti a permettere che tali dati siano resi disponibili, come previsto ora anche nel decreto legislativo 102/14, con modalità maggiormente trasparenti e utilizzabili dal cliente finale, valutando nel contempo modalità alternative di veicolazione di tali informazioni;
  - g. il mantenimento, pur con l’auspicio di un maggior utilizzo di internet per l’emissione della bolletta, dell’obbligo di garantire la possibilità per il cliente finale di ricevere ancora la bolletta in modalità cartacea;
- nel documento per la consultazione 69/2014/R/com sono stati infine indicati i termini per l’entrata in vigore delle nuove disposizioni, prevedendo in particolare che:
    - h. tali termini siano fissati in 8 mesi dalla data di pubblicazione della stessa delibera;
    - i. nel periodo tra la pubblicazione della delibera e la sua entrata in vigore l’Autorità provvederà ad approvare e pubblicare sul proprio sito:
      - il nuovo Glossario;
      - la “guida” alla lettura della bolletta per i clienti serviti in regime di tutela;
      - i modelli della parte sintetica per i clienti serviti in regime di tutela.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- in relazione al documento per la consultazione 69/2014/R/com sono pervenute osservazioni e proposte da parte di otto imprese di vendita e di cinque loro associazioni rappresentative, di tre associazioni di consumatori domestici, due delle quali hanno presentato un documento congiunto, di tre associazioni rappresentative di clienti non domestici e di un soggetto diverso;
- è stato inoltre pubblicato un questionario sul sito internet dell’Autorità per raccogliere, anche da singoli cittadini, ulteriori elementi;
- relativamente al mantenimento del medesimo ambito di applicazione previsto dalla deliberazione ARG/com 202/09 (precedente lettera a.):
  1. alcune imprese di vendita e loro associazioni propongono una diversa perimetrazione dello stesso, coincidente con gli aventi diritto ai regimi di tutela oppure anche limitato ai soli clienti domestici;
  2. due venditori, un’associazione loro rappresentativa, tre associazioni rappresentative dei clienti e un altro soggetto concordano invece sull’orientamento dell’Autorità;

3. un venditore propone di escludere, per entrambi i settori, le utenze relative alle pubbliche amministrazioni in ragione delle nuove norme in materia di fatturazione elettronica per tali clienti;
  4. un'associazione di clienti non domestici vorrebbe invece estendere il progetto bolletta 2.0 anche alle utenze alimentate in MT;
  5. alcuni venditori chiedono una semplificazione della regolazione anche per le forniture di gas diversi dal gas naturale, in coerenza con il progetto bolletta 2.0;
- i soggetti intervenuti alla consultazione sono tutti concordi nel mantenere la pubblicazione del Glossario da parte dell'Autorità procedendo, nel contempo, ad una sua ulteriore semplificazione, ciò in linea con gli orientamenti esposti nel documento per la consultazione 69/2014/R/com (precedente lettera b.);
  - con riferimento agli orientamenti in materia di struttura delle bollette (precedente lettera c.) le imprese di vendita e le loro associazioni rappresentative condividono la scelta di limitare la regolazione ai soli elementi minimi da inserire nella bolletta, lasciando margini di libertà circa la collocazione di alcuni di essi e l'inserimento di ulteriori informazioni per le imprese operanti nel mercato libero;
  - minore accordo si registra invece, tra gli stessi soggetti di cui al precedente punto, in merito all'ipotesi di inviare la sola parte sintetica ai clienti (lettera c1.):
    1. alcune imprese di vendita e loro associazioni segnalano infatti possibili profili di criticità rispetto all'attuale normativa fiscale, oltre che un possibile incremento della complessità e onerosità gestionale derivante dalle richieste occasionali degli ED da parte dei clienti; per superare tali problemi, alcuni soggetti propongono che a seguito della richiesta del cliente l'invio degli ED sia regolare;
    2. tre imprese di vendita, tre associazioni rappresentative delle stesse e le associazioni dei clienti domestici chiedono invece che gli ED siano sempre resi disponibili sui portali delle imprese di vendita o forniti con cadenza periodica da definire con il cliente;
    3. al contrario tre associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese (di seguito: PMI) e un altro soggetto non concordano con l'invio della sola parte sintetica, volendo mantenere l'obbligo di invio del dettaglio dei calcoli a tutti i clienti, indipendentemente dal mercato in cui sono serviti;
  - in tema di maggiore flessibilità e circa la possibilità di inserire in bolletta informazioni commerciali e pubblicitarie al solo mercato libero (lettera c2.) le associazioni rappresentative dei clienti finali e un altro soggetto hanno manifestato la loro contrarietà anche all'inserimento delle suddette informazioni nel mercato libero; per contro, tre imprese di vendita hanno proposto di non limitare tale previsione al solo mercato libero, in quanto tali imprese ritengono che vi potrebbero essere informazioni interessanti anche per i clienti serviti nei regimi di tutela;
  - inoltre, in merito alla previsione di specifici box per l'evidenziazione del ricalcolo degli importi fatturati (lettera c3. punto i.), la quasi totalità dei soggetti intervenuti,

specie tra i rappresentanti dei clienti finali, apprezza la proposta in particolare per l'obiettivo di chiarire uno dei punti di maggiore criticità nella lettura delle bollette; tuttavia alcune imprese di vendita e loro associazioni:

- segnalano criticità legate all'inserimento di tali box in bolletta, evidenziando la non sempre semplice ed univoca identificazione delle motivazioni del ricalcolo, che dovrebbero essere inserite nei box; tale difficoltà aumenterebbe in particolare per il settore gas almeno fino alla standardizzazione dei dati di misura tra imprese di distribuzione e di vendita;
- di non ritenere condivisibile l'utilizzo dei box nei casi di bollette di conguaglio successive a fatture in acconto (ovvero la casistica riportata al punto 4.24, lettera a) del documento per la consultazione 69/2014/R/com), prediligendo in tali casi l'attuale modalità di evidenziazione degli importi già fatturati;
- con riferimento specifico agli elementi minimi presenti nella parte sintetica indicati nel documento per la consultazione 69/2014/R/com (lettera c3. punto ii.), alcune imprese di vendita e loro associazioni, oltre che le associazioni rappresentative dei clienti finali, ritengono che le informazioni per le quali nel suddetto documento per la consultazione si prevede una pubblicazione periodica, dovrebbero invece essere rese in tutte le bollette (in particolare: i coefficienti P e C, la data di attivazione della fornitura e il consumo annuo);
- con riferimento all'informazione relativa al costo medio unitario della fornitura (lettera c3. punto iii.), tutte le imprese di vendita e loro associazioni sono contrarie al suo inserimento, perché considerato potenzialmente fuorviante per il cliente finale; di simile opinione anche due associazioni rappresentative di clienti finali ed un altro soggetto; tre associazioni rappresentative dei clienti finali domestici chiedono invece che al costo medio calcolato sulle sole componenti di energia/gas, venga aggiunta anche l'indicazione del costo medio comprensivo di tutte le voci fatturate al cliente (comprese imposte e accise), accompagnata da una spiegazione descrittiva;
- con riguardo alle ulteriori informazioni da inserire in bolletta (lettera c3, punto iv.) le imprese di vendita condividono le proposte sulle ulteriori informazioni, in particolare in merito alla libertà nella loro collocazione in bolletta, una loro associazione rappresentativa chiede inoltre l'eliminazione delle informazioni di cui all'articolo 10bis della deliberazione ARG/elt 4/08, e all'articolo 20 del TIMG come modificate dall'articolo 1, comma 8 e dall'articolo 2, comma 7 della deliberazione 67/2013/R/com; un'associazione rappresentativa delle PMI non concorda con l'eliminazione delle informazioni sugli standard di qualità ed insieme ad un'associazione rappresentativa di clienti domestici non concorda con la flessibilità di collocazione delle informazioni in bolletta;
- con riguardo, invece, alle informazioni relative agli aggiornamenti tariffari, si registra un consenso alla loro eliminazione tra la maggior parte degli intervenuti, tuttavia una associazione rappresentativa delle PMI segnala la sua contrarietà alla completa eliminazione di tali informazioni ed un'associazione rappresentativa delle

- imprese di vendita propone di mantenere comunque una informazione relativa alla possibilità che alcune voci della bolletta vengano periodicamente aggiornate;
- riguardo alla modalità di esposizione degli importi fatturati (lettera c5):
    1. alcuni venditori, anche del mercato libero, chiedono un maggiore dettaglio delle voci, in particolare per quella di *Spesa per l'energia/gas naturale*, che dovrebbe esplicitare i corrispettivi che la compongono, e per quella *Altre partite*, che molti chiedono venga ulteriormente dettagliata per evidenziare al cliente la motivazione dell'addebitamento/accredito in bolletta;
    2. la maggior parte delle imprese di vendita e loro associazioni e tutte quelle rappresentative dei clienti finali condividono invece la proposta di dare separata evidenza alla voce *Spesa per oneri di sistema*; solo tre venditori esprimono parere contrario, in quanto l'attuazione della proposta richiederebbe un intervento massiccio sui sistemi di fatturazione;
  - con specifico riferimento al contenuto degli ED (lettera c6.), sia le imprese di vendita e loro associazioni, che le associazioni rappresentative dei clienti, si sono mostrate tendenzialmente favorevoli agli orientamenti presentati; solo una impresa di vendita non condivide le misure prospettate dall'Autorità ed un'associazione rappresentativa delle PMI si mostra contraria alla flessibilità lasciata nel mercato libero; alcune imprese di vendita segnalano comunque aspetti critici rispetto all'orientamento dell'Autorità circa le modalità di esposizione dei servizi "passanti" nel mercato libero anche per le offerte tutto compreso; modalità apprezzate, invece, dal lato dei clienti finali;
  - in merito all'introduzione di un obbligo di predisporre una "guida" alla lettura della bolletta (lettera d.), i soggetti partecipanti hanno manifestato un generale apprezzamento, ad eccezione di due imprese di vendita ed una loro associazione che vorrebbero limitarla ai regimi di tutela; cinque imprese di vendita e due associazioni loro rappresentative ritengono poi che la "guida" non debba essere fornita in fase precontrattuale, per non appesantire la documentazione contrattuale e perché in quella fase il cliente non ha ancora a disposizione una bolletta redatta secondo i criteri illustrati nella "guida", pertanto non ha possibilità di effettuare verifiche;
  - tre associazioni rappresentative delle imprese di vendita non condividono l'obbligo di pubblicazione, anche nel mercato libero, di un modello della parte sintetica (lettera e.); nessuna obiezione viene invece formulata relativamente alla pubblicazione dello stesso sul sito internet dell'Autorità per i clienti serviti nei regimi di tutela;
  - in merito all'orientamento di rimandare la definizione degli obblighi circa la comunicazione dei dati di consumo storici e loro veicolazione (lettera f.), la maggior parte dei soggetti intervenuti condividono, solo un'associazione rappresentativa delle PMI vorrebbe un intervento immediato;
  - relativamente all'obbligo di garantire la possibilità per tutti i clienti finali di ricevere ancora la bolletta in modalità cartacea (lettera g.), due imprese di vendita ed una loro associazione non condividono tale obbligo sul mercato libero e chiedono che, in tale

mercato, sia lasciata libertà di scelta; su tale tema, inoltre, ad eccezione di due imprese di vendita e delle associazioni rappresentative dei clienti che condividono, tutti gli altri soggetti sono contrari alla proposta di prevedere sconti rispetto ai corrispettivi a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio riconosciuti agli esercenti i regimi di tutela;

- infine con riferimento alle tempistiche indicate per l'entrata in vigore delle misure proposte (lettera h.), solo una impresa di vendita condivide i tempi previsti, la maggior parte dei soggetti intervenuti chiede che i tempi di entrata in vigore non siano inferiori a 12 mesi, un'associazione rappresentativa delle imprese di vendita propone l'applicazione della nuova regolazione a partire dall'1 gennaio 2016; per contro, le associazioni rappresentative dei clienti finali condividono gli 8 mesi proposti.

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- rispetto all'ambito di applicazione (lettera a.), l'inclusione anche dei clienti che non hanno diritto al servizio di tutela per il settore del gas naturale permette di garantire, anche a tali clienti, seppur nella maggiore flessibilità prevista per il mercato libero, la presenza di elementi minimi che consentano ai medesimi di avere una bolletta di facile lettura, di immediata comprensione e tale da garantire la disponibilità di alcune informazioni rilevanti anche per il cambio del fornitore; una tale scelta risponde quindi a esigenze di efficienza dei mercati cui l'Autorità, ai sensi dell'articolo 1 della legge 481/95, è tenuta ad orientare la sua regolazione; peraltro l'applicazione della nuova regolazione con esclusivo riferimento ai clienti domestici non permetterebbe, nel settore elettrico, il perseguimento di tali obiettivi anche con riferimento a clienti di piccola dimensione attualmente aventi diritto al servizio di maggiore tutela;
- d'altra parte, l'estensione della regolazione anche a clienti alimentati in MT – come proposto da altri soggetti intervenuti nella consultazione – non risulta invece necessaria rispetto alla maggiore capacità di comprensione del mercato e di contrattazione che caratterizza tale tipologia di clienti, generando potenziali maggiori oneri in capo ai venditori;
- sempre sul tema dell'ambito di applicazione:
  - relativamente alle pubbliche amministrazioni, l'evoluzione delle normative in materia di fatturazione elettronica (nello specifico la legge 24 dicembre 2007, n. 244 e il decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3/04/2013, n. 55), la quale introduce, tra l'altro, specifiche modalità di invio e standardizzazione dei dati inerenti alla fatturazione, fa venir meno l'esigenza di tutela perseguita dalla nuova regolazione dell'Autorità con riferimento a tale tipologia di clienti;
  - relativamente al settore dei gas diversi dal gas naturale, occorre tenere conto dell'evoluzione della regolazione complessivamente prevista per i soggetti che operano in tale settore, con particolare riferimento alla modifica dell'ambito di

applicazione della regolazione tariffaria della distribuzione prevista per le relative reti dal RTDG; inoltre occorre considerare l'esigenza di semplificazione manifestata da alcuni venditori che operano sia nel settore dei gas diversi dal gas naturale, che nel segmento della vendita al dettaglio del gas naturale;

- la previsione del regolare invio della parte sintetica al cliente finale, rendendo pur sempre disponibile gli ED a seguito di richiesta del cliente finale servito nei regimi di tutela o, per i clienti del mercato libero (lettere c1. e c4.), secondo le modalità definite nel contratto, non presenta profili di criticità con la normativa fiscale, purché la parte sintetica rispetti i requisiti essenziali previsti dalla medesima normativa, in particolare, dia conto delle diverse aliquote applicate (laddove previste) e delle rispettive basi imponibili, senza la necessità di fornire dettagliata rappresentazione con riferimento alle diverse componenti dei corrispettivi definiti dall'Autorità (che possono essere invece indicate negli ED);
- al fine di valutare la coerenza dell'impostazione descritta al punto precedente con la normativa vigente, almeno in materia di IVA, l'Autorità ha richiesto una parere alla Agenzia delle entrate, la quale ha dato conferma di tale coerenza con il parere dell'1 agosto 2014;
- inoltre, sul tema della comunicazione degli ED:
  - è possibile considerare le esigenze di semplificazione segnalate, prevedendo che, a seguito della richiesta del cliente, l'invio degli ED sia anch'esso regolare;
  - rispetto all'esigenza di rendere disponibili in formato elettronico gli ED:
    - i. è possibile stabilire, per i regimi di tutela, che la suddetta parte sia resa disponibile in modalità elettroniche, qualora richiesto dal cliente finale;
    - ii. la maggiore flessibilità prevista sul mercato libero risponde già all'esigenza di rendere gli ED sempre disponibili, qualora richiesto;
- la previsione di dare la possibilità di inserire in bolletta informazioni commerciali e pubblicitarie (lettera c2.) anche per i regimi di tutela non sarebbe coerente, in particolare per quanto riguarda il settore dell'energia elettrica, con l'esigenza di non creare confusione tra i rami di azienda ovvero tra le società che svolgono le attività di vendita nell'ambito del servizio di tutela e nel mercato libero; peraltro, la possibilità di inserire le informazioni commerciali e pubblicitarie nelle bollette del mercato libero dovrebbe riguardare esclusivamente informazioni relative all'offerta di prodotti energetici o servizi eventualmente compresi nel contratto di fornitura;
- l'utilizzo di specifici box per l'evidenziazione del ricalcolo degli importi fatturati (lettera c3. punto i.), al fine di considerare la criticità e l'onerosità manifestata da molti operatori, potrebbe non essere effettuata con riferimento ai casi di conguagli successivi a fatture in acconto (ovvero la casistica riportata al punto 4.24, lettera a) del documento per la consultazione 69/2014/R/com), purché in tali casi sia data opportuna evidenza dei livelli di consumo oggetto di conguaglio, degli importi complessivamente rifatturati e degli acconti già pagati su tali importi; inoltre, relativamente alle criticità circa la non sempre semplice ed univoca identificazione delle motivazioni di ricalcolo per il settore del gas naturale, questa potrebbe essere

- facoltativa, almeno in una prima fase di applicazione della bolletta 2.0, in attesa della completa standardizzazione dei dati di misura tra distributori ed imprese di vendita;
- con riferimento specifico alla parte sintetica ed agli elementi minimi in essa contenuti:
    - a) l'invio annuale di alcune informazioni (lettera c3. punto ii.) è stato definito considerando che tali informazioni non variano tra le diverse periodicità di fatturazione e pertanto potrebbero essere comunicate con cadenze annuali, peraltro si deve tenere in opportuna considerazione che i coefficienti P e C sono elementi che sono ritenuti, da gran parte degli operatori e delle associazioni dei clienti, essenziali anche per la corretta comprensione della bolletta, mentre il consumo annuo è un elemento ritenuto da gran parte degli operatori essenziale per consentire il cambio di fornitore; infine, occorre tenere in opportuna considerazione come la data di attivazione della fornitura è un elemento utile per l'individuazione delle situazioni di attivazione non richiesta, così come previsto anche nei casi della regolazione dei contratti non richiesti di cui alla deliberazione 153/2012/R/com;
    - b) l'informazione relativa al costo medio unitario di fornitura (lettera c3. punto iii.) risulta essenziale per garantire al cliente finale una maggiore comprensione dell'offerta sottoscritta; peraltro, deve essere opportunamente considerata l'esigenza di prevedere un ulteriore maggiore dettaglio, considerando sia il costo medio unitario della spesa complessiva che quello specifico legato alla spesa relativa alle componenti non afferenti ai servizi regolati;
    - c) con riferimento alle altre informazioni (lettera c3. punto iv.) l'eliminazione delle informazioni relative agli standard di qualità, comprese anche le informazioni di cui all'articolo 10bis della deliberazione ARG/elt 4/08 e all'articolo 20 del TIMG, è coerente con l'esigenza di semplificazione della bolletta, manifestata anche dalla maggior parte dei partecipanti alla fase ricognitiva del progetto bolletta 2.0; mentre l'informazione sugli eventuali aggiornamenti dei corrispettivi deve essere mantenuta al fine di fornire al cliente finale adeguata informativa sulle variazioni dei corrispettivi;
  - riguardo alla modalità di esposizione degli importi fatturati (lettera c5.):
    - a) il maggiore dettaglio delle voci, in particolare per quella di *Spesa per l'energia/gas naturale* potrebbe essere riferito ai soli casi dei clienti serviti nei regimi di tutela e, conseguentemente, non sembra rispondere all'esigenza di permettere una migliore comparazione delle offerte sul mercato libero, offerte che peraltro possono risultare molto differenziate e non tutte indicizzate rispetto ai regimi di tutela; peraltro l'utilizzo di una terminologia più specifica potrebbe evidenziare meglio che tale voce non coincide con la spesa complessiva sostenuta dal cliente finale;

- b) la voce *Altre partite* dovrà essere ulteriormente dettagliata, qualora tale voce comprenda diverse motivazioni e dovrà essere data evidenza al cliente delle singole motivazioni del loro addebitamento/accredito in bolletta;
- c) la separazione della voce *Spesa per oneri di sistema*, che dovranno essere opportunamente individuati come richiesto anche da alcuni operatori, nasce dall'esigenza di dare opportuna evidenza di una quota degli importi fatturati che risulta essere notevolmente rilevante e, pertanto, non può essere accorpata ad altre voci anche se la sua separazione comporta impatti sui sistemi di fatturazione;
- per quanto riguarda la flessibilità lasciata al mercato libero per gli ED (lettere c4. e c6.), il criterio di mantenere l'esposizione dei servizi passanti nel mercato libero anche per le offerte "tutto compreso" risponde all'esigenza di permettere una più corretta comprensione dell'offerta sottoscritta dal cliente finale; inoltre deve essere altresì considerato che anche nel mercato libero deve essere data separata informazione degli importi derivanti dalle altre partite e dal bonus sociale;
  - la "guida" alla lettura della bolletta (lettera d.) permette una maggiore comprensione e trasparenza della bolletta per i clienti finali e il perseguimento di tali finalità deve essere garantito a ciascuno di essi, compresi quelli del mercato libero, soprattutto in ragione della maggiore flessibilità prevista in tale contesto; peraltro devono essere opportunamente considerate le criticità manifestate in tema di fornitura della suddetta "guida" nella fase precontrattuale;
  - la pubblicazione del modello della parte sintetica (lettera e.) potrebbe non essere prevista nel mercato libero, valutando che i medesimi operatori siano incentivati a definire la migliore modalità volta a facilitare la comprensione della bolletta e considerando la presenza obbligatoria della "guida" per tutti gli operatori;
  - l'orientamento dell'Autorità di rinviare la definizione degli obblighi in tema di comunicazione dei dati di consumo storici e loro veicolazione (lettera f.), trova fondamento nell'esigenza di compiere maggiori approfondimenti, che verranno attuati nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 412/2014/R/efr;
  - relativamente all'obbligo di garantire la possibilità per tutti i clienti finali di ricevere ancora la bolletta in modalità cartacea (lettera g.), in coerenza con quanto emerso nell'ambito della consultazione, appare coerente con le dinamiche del libero mercato non imporre un tale obbligo;
  - con riferimento ai clienti serviti nei regimi di tutela, l'Autorità intende invece definire, anche alla luce degli esiti del procedimento di cui alla deliberazione 412/2014/R/efr, una opportuna regolazione che porti, a regime, alla massima diffusione della modalità di invio della bolletta in formato elettronico, valutando al contempo l'impatto che tale diffusione può avere sui clienti finali, nonché sulle imprese, anche in termini di potenziale incremento del fenomeno della morosità;
  - a tal fine:
    - a) la massima diffusione della bolletta in formato elettronico potrebbe essere definita attraverso una regolazione che entri in vigore in coerenza con le

tempistiche definite nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 412/2014/R/efr e che preveda l'integrazione (ai sensi dell'articolo 2, commi 12, lettera h), e 37 della legge 481/95) delle condizioni generali di contratto praticate nell'ambito dei regimi di tutela, previa comunicazione al cliente relativa alla proposta di passaggio a tale modalità di emissione, evidenziando che decorso un congruo tempo dalla comunicazione la proposta si considera accettata salvo diversa indicazione del cliente finale;

- b) nelle more della suddetta regolazione, l'esercente i regimi di tutela può offrire ai clienti finali più di una modalità di emissione, comprendendo sempre la modalità di emissione in formato elettronico;
- c) l'introduzione di uno sconto da applicare in caso di emissione in modalità diverse dal cartaceo, può incentivare il cliente finale all'utilizzo della bolletta in formato elettronico;
- d) la diffusione della bolletta in formato elettronico deve essere associata ai clienti che hanno specifiche modalità di pagamento della bolletta, al fine di minimizzare il potenziale incremento del fenomeno della morosità;
- infine con riferimento alle tempistiche indicate per l'entrata in vigore delle misure proposte (lettera h.), rispetto agli otto mesi proposti nell'ambito della consultazione, può essere valutata l'esigenza di un periodo di tempo più congruo per l'implementazione degli interventi prospettati.

#### **RITENUTO:**

- opportuno effettuare gli interventi di adeguamento, razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute nelle bollette, attraverso la definizione di specifici criteri per la trasparenza delle bollette (di seguito: criteri bolletta 2.0);
- opportuno stabilire che quanto previsto nei criteri bolletta 2.0 si applichi nei confronti dei clienti di piccola dimensione, che comprendono tutti i clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e tutti i clienti del servizio gas naturale con consumi fino a 200.000 Smc, ad esclusione:
  - a) delle forniture destinate all'illuminazione pubblica;
  - b) delle forniture destinate alle amministrazioni pubbliche, per le quali valgono gli obblighi previsti dalla normativa in tema di fatturazione elettronica;
- opportuno consentire ai venditori di scegliere l'esclusione, già dalla prima applicazione della presente delibera, delle amministrazioni pubbliche per le quali già vigono, a decorrere dal 6 giugno 2014, gli obblighi di fatturazione elettronica, prevedendo nel contempo che i venditori che si avvalgano di tale facoltà ne diano tempestiva informazione ai clienti interessati;
- opportuno, relativamente ai gas diversi dal gas naturale, prevedere che gli obblighi in tema di trasparenza delle bollette siano semplificati e coerenti con i nuovi criteri bolletta 2.0;
- opportuno prevedere che ciascun venditore sia tenuto a:

- inviare, secondo le periodicità di fatturazione previste dalla regolazione per i regimi di tutela o previste dal contratto nel mercato libero, la parte sintetica, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale (di seguito: bolletta sintetica);
- rendere disponibile gli ED:
  - i. su richiesta del cliente finale, per i regimi di tutela;
  - ii. secondo le modalità previste dal contratto, nel mercato libero;
  - iii. con i tempi previsti dal TIQV, nella risposta motivata ai reclami inerenti alla fatturazione, alle richieste di rettifica di fatturazione, o alle richieste di informazioni che interessino complessivamente la bolletta;
- opportuno stabilire altresì che, per i regimi di tutela, la richiesta da parte del cliente finale degli ED:
  - possa essere effettuata dal cliente finale secondo le modalità previste dall' esercente, modalità che devono comunque prevedere almeno un contatto diverso da strumenti che richiedano la disponibilità da parte del cliente di una connessione internet;
  - debba comportare l'invio degli ED da parte dell' esercente, attraverso modalità elettroniche se richieste dal cliente finale e che tale invio debba avvenire entro 10 giorni dalla medesima richiesta;
  - sia considerata relativa a tutte le bollette emesse successivamente alla richiesta, fatta salva la possibilità di rinuncia da parte del cliente finale attraverso un'ulteriore comunicazione;
- opportuno definire il dettaglio degli elementi che la bolletta sintetica contiene, lasciando nel contempo flessibilità per tutti i venditori di stabilire le modalità di esposizione di tali informazioni;
- necessario prevedere che la bolletta sintetica contenga, tra l'altro, gli elementi previsti dalla normativa vigente in materia fiscale nei termini chiariti sopra;
- opportuno inoltre stabilire che tra gli elementi che deve contenere la bolletta sintetica:
  - sia possibile l'inserimento di informazioni diverse da quanto previsto dai criteri bolletta 2.0 esclusivamente nel mercato libero, purché, qualora tali informazioni abbiano carattere commerciale e/o pubblicitario, esse siano riferite all'offerta di prodotti energetici o servizi eventualmente compresi nel contratto di fornitura, ovviamente nel rispetto delle previsioni in materia di tutela, riservatezza e protezione dei dati personali;
  - siano comprese le informazioni relative ai coefficienti P e C e al consumo annuo, stabilendo nel contempo che tali dati siano inseriti in tutte le bollette emesse;
  - sia previsto che l'informazione relativa alla data di attivazione della fornitura venga inserita una volta all'anno, ma sia altresì stabilito che tale informazione debba essere obbligatoriamente inserita almeno nella prima bolletta emessa nei confronti del cliente finale da parte del venditore;
  - sia data opportuna comunicazione degli aggiornamenti dei corrispettivi;

- opportuno, alla luce delle osservazioni sopra riportate, non inserire tra gli elementi che deve contenere la bolletta sintetica le informazioni relative agli standard di qualità, comprese le informazioni di cui agli articoli 10bis della deliberazione ARG/elt 4/08 e 20 del TIMG, prevedendo al contempo di modificare il TIQV, la deliberazione ARG/elt 4/08 e il TIMG al fine di garantire che le informazioni in materia di standard di qualità, indennizzi automatici per le tempistiche e modalità di costituzione in mora siano rese disponibili dai venditori sui propri siti internet in quanto non più inserite nelle bollette;
- opportuno che, relativamente ai casi di ricalcolo degli importi precedentemente fatturati, sia prevista:
  - nel caso in cui il suddetto ricalcolo sia relativo alla presenza di una lettura effettiva che sostituisce una precedente stima, l'indicazione, nella parte relativa alla scomposizione degli importi fatturati, di quanto già fatturato nelle precedenti bollette, nonché dei livelli di consumo oggetto di conguaglio, indicando separatamente i consumi complessivamente fatturati e quelli già fatturati in precedenza;
  - negli altri casi, l'evidenza, attraverso uno specifico box:
    - i. del periodo di riferimento del ricalcolo;
    - ii. del motivo del ricalcolo, secondo la codificazione definita;
    - iii. degli importi oggetto del ricalcolo;
 prevedendo altresì che, transitoriamente, con riferimento al punto ii., per il settore del gas naturale, l'informazione sia inserita solo qualora disponibile da parte del venditore, in base alle informazioni ricevute dall'impresa di distribuzione;
- opportuno ricomprendere tra gli elementi minimi previsti nella bolletta sintetica l'informazione relativa al costo medio unitario di fornitura, da dettagliare sia per la spesa complessiva, che per la spesa relativa alle componenti non afferenti ai servizi regolati;
- con riferimento alla scomposizione degli importi fatturati, opportuno prevedere:
  - relativamente ai clienti serviti nei regimi di tutela, la separazione specificata nel documento per la consultazione 69/2014/R/com, mantenendo quindi una voce separata relativa agli importi fatturati per *Spesa per oneri di sistema*, precisando altresì che la voce *Altre partite* dovrà essere ulteriormente dettagliata, qualora comprenda diverse motivazioni ai fini di dare evidenza al cliente delle singole motivazioni del loro addebitamento/accredito in bolletta e prevedendo al contempo, ai fini di maggiore trasparenza e comprensione, che le componenti non afferenti ai servizi regolati siano comprese nella voce *Spesa per la materia energia/gas naturale*;
  - di confermare gli orientamenti previsti nel documento per la consultazione 69/2014/R/com in tema di maggiore flessibilità per il mercato libero, stabilendo che ciascun venditore possa identificare autonomamente la scomposizione degli importi fatturati, purché sia data separata indicazione per tutte le offerte degli

importi fatturati relativamente spesa per il trasporto e gestione del contatore e per oneri di sistema (ferma restando la facoltà del venditore di indicare insieme o separatamente i suddetti importi); ribadendo altresì che rimane valido anche per il mercato libero l'obbligo di trasparenza degli importi legati alle altre partite e al bonus sociale;

- necessario, al fine di aumentare la comprensione e la trasparenza della bolletta, prevedere che tutti i venditori rendano disponibile ai propri clienti finali la “guida” alla lettura della bolletta, stabilendo altresì che la suddetta guida debba essere fornita successivamente alla sottoscrizione del contratto anche in modalità elettroniche, prevedendo comunque che il materiale contrattuale contenga il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prenderne visione;
- opportuno stabilire che la pubblicazione del modello della bolletta sintetica sia limitata agli esercenti i regimi di tutela, in ragione della flessibilità da lasciare ai venditori del mercato libero di definire la migliore modalità volta a facilitare la comprensione della bolletta e considerando la presenza obbligatoria della “guida” per tutti gli operatori;
- opportuno che, con riferimento ai regimi di tutela, si stabiliscano meccanismi in grado di incentivare modalità elettroniche di invio della bolletta, prevedendo, entro opportune tempistiche, il passaggio a tale modalità di invio in modo massivo, anche con l'applicazione di uno sconto che gli esercenti devono applicare per i clienti che utilizzano le suddette modalità; a tal fine, sia necessario prevedere, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), e comma 37 della legge 481/95, una conseguente modifica delle condizioni generali di contratto praticate dagli esercenti i regimi di tutela;
- opportuno fissare un termine di nove mesi lavorativi per le tempistiche indicate per l'entrata in vigore delle misure proposte, prevedendo che in tale periodo siano predisposti e pubblicati sul sito internet dell'Autorità i seguenti documenti:
  - a) il Glossario dei principali termini della bolletta, prevedendo altresì che nell'ambito delle attività necessarie alla pubblicazione del Glossario, vengano definiti i dettagli relativi al contenuto delle singole aggregazioni degli importi fatturati, compresi quelli relativi alla voce *Spesa per oneri di sistema*;
  - b) la “guida” alla lettura della bolletta per le forniture di energia elettrica e gas alle condizioni, rispettivamente, di maggior tutela e di tutela;
  - c) il modello della bolletta sintetica per le forniture di energia elettrica e gas alle condizioni, rispettivamente, di maggior tutela e di tutela;
- necessario definire le specifiche modalità di applicazione dei criteri bolletta 2.0 e di comunicazione dei medesimi nei confronti dei clienti titolari di contratti in essere alla data di entrata in vigore del presente provvedimento.

**RITENUTO, INOLTRE, CHE SIA:**

- opportuno che le diverse alternative che il venditore può utilizzare per la rappresentazione e la comunicazione delle informazioni sui consumi e sui costi energetici, in ottemperanza a quanto previsto dalla direttiva e dal decreto legislativo 102/14 con cui la stessa direttiva è stata recepita, siano stabilite nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 412/2014/R/efr, che terrà in considerazione le risultanze sul tema acquisite nelle Audizioni e nei questionari diffusi ai sensi della deliberazione 260/2013/R/com, nonché delle osservazioni pervenute al documento per la consultazione 69/2014/R/com e al documento per la consultazione 232/2014/R/com;
- necessario prevedere che, nelle more della chiusura del suddetto procedimento e fatto salvo quanto sopra evidenziato per le pubbliche amministrazioni, sia comunque previsto che i venditori continuino a rendere disponibili le informazioni attualmente previste sul tema dalla regolazione di cui alla deliberazione ARG/com 202/09

**DELIBERA**

1. di approvare la “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” definiti nell'Allegato A della presente deliberazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di prevedere che a far data dall'1 settembre 2015:
  - a) trovano applicazione le disposizioni dell'Allegato A di cui alla presente deliberazione;
  - b) sia abrogata la deliberazione ARG/com 202/09;
3. di prevedere che, fino alla data di cui al punto 2. e a decorrere dalla data di pubblicazione della presente deliberazione:
  - a) gli esercenti la vendita di gas diversi dal gas naturale possano applicare il Titolo VI “Fatturazione dei consumi di gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane” dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 202/09, con le seguenti semplificazioni:
    - i. le informazioni di cui all'articolo 13, comma 13.2 lettere c) e d) dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 202/09 sono omesse;
    - ii. le informazioni di cui alla precedente lettera i. sono sostituite dall'informazione relativa all'importo complessivamente dovuto per i servizi di vendita e per i servizi di rete;
  - b) sia facoltà del venditore escludere dall'ambito di applicazione della deliberazione ARG/com 202/09 le pubbliche amministrazioni per le quali siano già in vigore gli obblighi di cui al decreto ministeriale 3 aprile 2013 n. 55, stabilendo nel contempo che il venditore che intenda avvalersi della

- suddetta facoltà ne dia informazione alle pubbliche amministrazioni interessate con un preavviso di almeno 60 giorni;
4. di prevedere che, con riferimento ai contratti già sottoscritti alla data di cui al punto 2., il venditore proceda ad informare il cliente relativamente alla nuova regolazione in tema di trasparenza delle bollette, con una comunicazione da inviare al cliente almeno 30 giorni prima dalla suddetta data, specificando, tra l'altro, le modalità per ottenere gli elementi di dettaglio;
  5. che a decorrere dalla data di cui al punto 2., siano apportate le seguenti modifiche:
    - a) al TIQV, prevedendo che l'articolo 40 sia sostituito dal seguente:

**“Articolo 40**

*Informazioni su standard di qualità e indennizzi*

- 40.1 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore, è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, per ciascuna categoria di clientela, e al grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione.
  - 40.2 Per i venditori esercenti i regimi di tutela in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, essi sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet anche le informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.”;
- b) alla deliberazione 4/08, prevedendo che all'articolo 10bis, il comma 10bis.1 sia sostituito dal seguente:

“10bis.1 L'esercente la vendita è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tale disciplina.”
  - c) al TIMG, prevedendo che all'articolo 20, il comma 20.1 sia sostituito dal seguente:

“20.1 L'esercente la vendita è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tale disciplina.”;
6. di prevedere che, fino alla definizione degli standard di comunicazione sulla misura gas, limitatamente alle bollette relative alla fornitura di gas naturale, nel caso dei ricalcoli di cui al comma 6.3 dell'Allegato A alla presente deliberazione, la

- motivazione sia indicata solo qualora disponibile da parte del venditore, in base alle informazioni ricevute dall'impresa di distribuzione;
7. di dare mandato alla Direzione Mercati, avvalendosi del supporto degli uffici coinvolti, per i seguiti di competenza relativamente all'adozione del Glossario e alla definizione dei dettagli relativi al contenuto delle singole aggregazioni degli importi fatturati, compresa quella relativa alla voce *Spesa per oneri di sistema*;
  8. di dare mandato alla Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati, avvalendosi del supporto degli uffici coinvolti, per i seguiti di competenza relativamente alla predisposizione:
    - a) della "guida" alla lettura della bolletta per i clienti serviti nei regimi di tutela;
    - b) dei modelli della bolletta sintetica per i clienti serviti nei regimi di tutela;
  9. di prevedere che i procedimenti di cui ai punti 7. e 8. vengano conclusi rispettivamente entro i mesi di aprile e giugno 2015, stabilendo al contempo che, nell'ambito dei suddetti procedimenti, possano essere convocati incontri ed organizzati gruppi di lavoro, ove ritenuto necessario, per la consultazione dei soggetti interessati, delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici e delle Associazioni rappresentative degli interessi degli operatori ai fini dell'acquisizione di elementi utili;
  10. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

16 ottobre 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*