

DELIBERAZIONE 30 APRILE 2015
200/2015/R/COM

BOLLETTA 2.0: APPROVAZIONE DEL GLOSSARIO E DEFINIZIONE DEL LIVELLO DI AGGREGAZIONE DEGLI IMPORTI FATTURATI AI CLIENTI FINALI SERVITI NEI REGIMI DI TUTELA. MODIFICHE ALLA DELIBERAZIONE 501/2014/R/COM

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

Nella riunione del 30 aprile 2015

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 (di seguito: legge 125/07);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93,;
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98;
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 ;
- il “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (TIQV), approvato con la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e come successivamente modificato ed integrato;
- il “Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane” (TIVG), approvato con la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e successivamente modificato e integrato come successivamente modificato ed integrato (TIVG);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), approvato con la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10e successivamente modificato e integrato;

- il “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” (TIV), approvato con la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell’Autorità 9 maggio 2013, 196/2013/R/gas, (di seguito: deliberazione 196/2013/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2013, 260/2013/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 novembre 2013, 500/2013/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 573/2013/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 411/2014/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (di seguito: deliberazione 501/2014/R/com) e del relativo Allegato A recante l’approvazione della “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” (di seguito Bolletta 2.0);
- il Quadro strategico dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico per il quadriennio 2015-2018 (di seguito: Quadro strategico 2015-2018) approvato con la deliberazione dell’Autorità 15 gennaio 2015 3/2015/A;
- 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: DCO 69/2014/R/com);
- il documento per la consultazione 5 febbraio 2015, 34/2015/R/eel recante “Riforma delle tariffe di rete e delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema per i clienti domestici di energia elettrica”;
- il documento per la consultazione 19 febbraio 2015, 61/2015/R/com, recante “Bolletta 2.0: Glossario e livello di aggregazione degli importi fatturati” (di seguito: documento per la consultazione 61/2015/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:

- ai sensi della legge 481/95, l’Autorità ha, tra gli altri, i compiti di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, nonché di pubblicizzare e diffondere la conoscenza dello svolgimento dei servizi regolati, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte dei clienti finali (cfr. rispettivamente lettere h) ed l), dell’articolo 2, comma 12);
- nell’ambito di tali competenze l’Autorità con la Bolletta 2.0 ha approvato i nuovi criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, riformando profondamente le precedenti previsioni, risalenti al 2009, in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione,

con l'obiettivo principale di razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette;

- il progetto Bolletta 2.0, che comprende tra l'altro la definizione del Glossario, rientra nell'obiettivo strategico OS7 di Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura, individuato dal Quadro strategico 2015-2018;
- i nuovi criteri previsti nella Bolletta 2.0 si applicheranno, a partire da settembre 2015, ai clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e ai clienti del servizio gas naturale domestici, condomini a uso domestico e altri usi con consumi fino a 200.000 Smc;
- in ottemperanza a quanto previsto dalla Bolletta 2.0, i clienti finali rientranti nell'ambito di applicazione della medesima, potranno disporre dei seguenti documenti:
 - i. una bolletta sintetica contenente elementi minimi obbligatori per tutti i venditori e che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, sempre inviata ai clienti finali;
 - ii. elementi di dettaglio, che vengono messi a disposizione su richiesta del cliente finale – per i regimi di tutela – o secondo le modalità previste dal contratto – per il mercato libero e, comunque, in tutti i casi di risposta a reclamo sulla fatturazione avanzato dal cliente;
- l'Agazia delle Entrate, su esplicita richiesta dell'Autorità, ha espresso parere positivo (parere dell'1 agosto 2014) in merito alla conformità della bolletta sintetica con la normativa vigente in materia fiscale e in particolare con le prescrizioni dettate per le ipotesi in cui l'operazione si riferisca a beni o servizi assoggettati ad aliquote distinte, affermando che la bolletta sintetica *“costituisce la fattura per le cessioni di energia elettrica e gas. La prospettata indicazione del bene (gas o energia) e delle relative quantità soddisfa, infatti, la previsione di cui alla lettera g) [articolo 21, comma 2]; la separata indicazione delle varie basi imponibili assoggettate ad aliquote distinte, a sua volta, è in linea con la previsione della lettera h) [articolo 21, comma 2]; inoltre, l'indicazione dell'aliquota o delle aliquote eventualmente applicabili e dell'ammontare dell'imposta, rispetta il dettato della lettera l) [articolo 21, comma 2] nonché del comma 3 del citato articolo 21. – Da ultimo, la separata indicazione degli importi che concorrono alla formazione della base imponibile, distinta in base alla spesa per l'energia o per il gas naturale, alla spesa per il trasporto e la gestione del contatore, nonché alla spesa per oneri di sistema, soddisfa congiuntamente la previsione della lettera l) [articolo 21, comma 2] e del comma 3. – Tanto osservato, si ritiene che la redazione delle fatture per le cessioni di gas ed energia elettrica secondo il prospettato modello [della bolletta sintetica] sia in linea con gli obblighi documentali prescritti dall'articolo 21 D.P.R. n. 633 del 1972”*;
- la Bolletta 2.0 ha, inoltre, previsto la predisposizione di altri documenti legati alla trasparenza delle bollette e nello specifico:
 1. il Glossario;

2. la Guida alla lettura;
 3. il modello di bolletta;
- con riferimento al precedente numero 1., la Bolletta 2.0 ha previsto che l’Autorità entro aprile 2015 predisponga e pubblichi il Glossario, coerente con il nuovo assetto dei documenti di fatturazione, stabilendo al contempo 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 della voce *Spesa per oneri di sistema* con riferimento ai clienti serviti nei regimi di tutela;
 - il Glossario ha la finalità di fornire una descrizione chiara della terminologia tecnica utilizzata nella bolletta, ma non modifica in alcun modo la valenza della stessa terminologia ai fini della regolazione e della sua applicazione o del contenuto dei contratti di fornitura;
 - la definizione del contenuto delle singole aggregazioni degli importi fatturati ha la finalità di individuare i corrispettivi unitari ricompresi in ciascuna delle voci relative alla sintesi degli importi fatturati presenti nella bolletta sintetica, ai sensi dell’articolo 8 della Bolletta 2.0;
 - l’Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 61/2015/R/com in cui ha formulato gli orientamenti relativamente alla definizione del Glossario e al contenuto delle singole aggregazioni degli importi fatturati ai clienti serviti nei regimi di tutela;
 - inoltre il citato documento per la consultazione 61/2015/R/com ha fornito alcune basilari indicazioni relativamente ai documenti Guida alla lettura e modello di bolletta, di cui ai precedenti numeri 2. e 3., evidenziando che:
 - la Guida alla lettura costituisce un ulteriore tassello volto ad aumentare la trasparenza a favore del cliente finale ed ha come principale obiettivo quello di aiutare il cliente finale nella comprensione della propria bolletta, attraverso una descrizione chiara ma con un maggiore livello di dettaglio rispetto a quanto indicato nel Glossario di tutte le voci che concorrono a comporre gli importi fatturati, spiegando il raccordo tra le voci aggregate riportate nella bolletta sintetica e quanto indicato nel contratto;
 - il modello di bolletta sintetica che si sostanzia in un *fac simile* e non in un modello vincolante è finalizzato ad aiutare la lettura della bolletta anche con modalità interattive; tale modello potrà, ad esempio, consentire di visualizzare tutti gli elementi presenti nella bolletta, definiti nel Glossario, che con l’aiuto dell’ulteriore spiegazione fornita dalla Guida alla lettura potranno essere meglio approfonditi dal cliente e messi in relazione con tutte le altre informazioni presenti nella bolletta.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nello specifico il documento per la consultazione 61/2015/R/com ha formulato i seguenti orientamenti in merito a:

- a) il contenuto delle aggregazioni degli importi fatturati ai clienti del servizio di maggior tutela nel settore dell'energia elettrica e ai clienti del servizio di tutela nel settore del gas naturale;
 - b) le modalità di indicazione in bolletta dello sconto da applicare ai clienti serviti nei regimi di tutela che abbiano scelto la modalità di emissione della bolletta in formato elettronico, ed abbiano anche attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato;
 - c) il contenuto del glossario per il settore dell'energia elettrica e il contenuto del glossario per il settore del gas naturale;
 - d) la possibilità per i venditori del mercato libero di integrare il Glossario con ulteriori informazioni ed elementi presenti nelle bollette sintetiche e nella parte elementi di dettaglio;
- alla consultazione hanno partecipato 6 associazioni rappresentative degli operatori, 7 operatori, 2 associazioni rappresentative di clienti finali non domestici, e 5 associazioni rappresentative dei clienti domestici, di cui 4 hanno presentato contributi in forma congiunta (in raggruppamenti di due associazioni), e 2 soggetti diversi;
 - la maggior parte dei soggetti partecipanti ha presentato osservazioni anche su aspetti ulteriori rispetto agli orientamenti proposti nel documento per la consultazione 61/2015/R/com, in particolare su quanto già deliberato nella Bolletta 2.0, formulando sia richieste di chiarimento che di modifica di quanto contenuto nella richiamata deliberazione (di seguito: osservazioni ulteriori);
 - in merito alle osservazioni ulteriori:
 - i. con riferimento all'ambito di applicazione di cui all'articolo 2 della Bolletta 2.0:
 - per quanto riguarda il settore del gas naturale, è stata evidenziata una incongruenza tra quanto riportato nei ritenuti della deliberazione di approvazione Bolletta 2.0 – nei quali si fa riferimento ad un ambito di applicazione invariato rispetto alla deliberazione 202/09 - e quanto previsto all'articolo 2.1 della Bolletta 2.0, secondo cui il limite dei 200.000 Smc/annui potrebbe intendersi riferito ai soli clienti diversi da quelli aventi diritto alla tutela, laddove nella precedente regolazione tale limite valeva indipendentemente dalla tipologia di utenza;
 - sul tema, inoltre, un'associazione rappresentativa degli operatori chiede se per i clienti multisito tale limite di consumo debba essere riferito al singolo punto di riconsegna o al consumo complessivo; sempre con riferimento all'applicazione della disciplina ai clienti multisito, un'associazione rappresentativa degli operatori ed un operatore segnalano inoltre criticità per la difficoltà di inserire tutte le informazioni relative ai singoli punti sottesi nella sola bolletta sintetica;
 - ii. con riferimento agli elementi minimi della parte sintetica della bolletta, di cui all'articolo 5 della Bolletta 2.0:
 - due associazioni sono contrarie al divieto di inserire, anche per il servizio di tutela gas, informazioni commerciali nella parte della bolletta sintetica;

- alcuni soggetti, rappresentativi sia della domanda che dell'offerta, hanno richiesto l'integrazione degli elementi minimi della bolletta sintetica, di cui all'articolo 5 della Bolletta 2.0, prevedendo l'inserimento di elementi ritenuti utili per una verifica da parte del cliente circa la correttezza di quanto fatturatogli;
- iii. con riferimento al tema dei ricalcoli di cui all'articolo 6 della Bolletta 2.0, due operatori e tre associazioni loro rappresentative hanno chiesto delucidazioni circa le modalità di evidenziazione degli stessi in caso di contemporaneità di due motivazioni; un'associazione rappresentativa degli operatori, inoltre, evidenzia che eventuali ricalcoli della voce relativa alle imposte e all'IVA, in linea con la normativa fiscale vigente, dovranno essere necessariamente riportati nel riquadro relativo alla stessa voce come previsto dall'articolo 8.5 della Bolletta 2.0;
- iv. con riferimento agli importi fatturati, di cui all'articolo 8 della Bolletta 2.0:
 - tre associazioni rappresentative degli operatori e tre operatori medesimi, hanno evidenziato come la suddivisione degli importi tra *Spesa per il trasporto e la gestione del contatore* e *Spesa per oneri di sistema* risulti poco significativa per il cliente e critica in quanto di forte impatto per i sistemi informativi degli operatori, anche in termini di tempi di implementazione; alcuni soggetti sempre tra operatori e loro associazioni chiedono inoltre di poter tornare, con riferimento alla voce *Spesa per la materia energia/gas naturale*, alla terminologia in vigore con la deliberazione 202/09, in quanto ritenuta maggiormente chiara per il cliente finale;
 - alcuni operatori e una associazione loro rappresentativa hanno segnalato criticità relativamente alla decisione relativa all'obbligo di indicare sul mercato libero la voce *Spesa per la materia energia/gas naturale* separatamente rispetto alle voci *Spesa per il trasporto e la gestione del contatore* e *Spesa per oneri di sistema* (queste eventualmente accorpate), ritengono infatti che ciò renda impossibile rappresentare alcune offerte, chiedendo pertanto una deroga come già previsto dalla deliberazione 202/09; su tale aspetto sono invece contrari alla facoltà lasciata al venditore del mercato libero di accorpare tali voci le associazioni rappresentative dei clienti non domestici, che vorrebbero non vi fossero particolari distinzioni nella fatturazione del mercato libero rispetto a quella dei regimi tutelati;
- v. relativamente alla previsione di riportare le informazioni circa il costo medio della fornitura, di cui all'articolo 9 della Bolletta 2.0:
 - alcuni operatori e loro associazioni nonché un'associazione rappresentativa dei clienti non domestici hanno ribadito la non condivisione circa l'introduzione dell'informazione relativa al costo medio della fornitura, in quanto a loro parere risulterebbe un'informazione potenzialmente fuorviante per il cliente finale e di difficile comprensione;
 - sono altresì state segnalate specifiche difficoltà nell'evidenza del costo medio in caso di bollette di importo nullo o negativo o con consumi fatturati pari a zero o molto bassi, oppure in presenza di altri importi fatturati non

- necessariamente connessi alla fornitura che influenzerebbero anche in modo significativo il valore del costo medio;
- i soggetti partecipanti hanno altresì formulato richieste di chiarimenti relativamente alle modalità di calcolo, in particolare chiedendo maggiori dettagli su quali voci della bolletta devono essere ricomprese e come determinare il consumo fatturato;
- vi. con riferimento alle osservazioni sugli elementi di dettaglio, di cui alla Parte II della Bolletta 2.0:
- un'associazione rappresentativa degli operatori ha segnalato possibili criticità relativamente alla mancanza di una gradualità nell'eliminazione dell'invio degli elementi di dettaglio della bolletta al cliente finale, in quanto ciò potrebbe disorientare una parte della clientela, abituata ad analizzare con attenzione il documento di fatturazione; la suddetta associazione ha evidenziato come sarebbe preferibile, rispetto al criterio del c.d. silenzio assenso previsto nella Bolletta 2.0, la possibilità che la scelta di non ricevere la parte elementi di dettaglio sia affidata all'iniziativa del cliente finale; un'associazione rappresentativa dei clienti non domestici vorrebbe invece che la parte elementi di dettaglio fosse sempre inviata al cliente finale;
 - sul tema sono stati richiesti altresì chiarimenti in materia di esposizione dei prezzi unitari con cui devono essere dettagliati i singoli importi fatturati;
- vii. con riferimento alle modalità di emissione della bolletta di cui all'articolo 13 della Bolletta 2.0, i soggetti partecipanti, in particolare operatori e loro associazioni rappresentative, hanno manifestato preoccupazioni relativamente alla mancanza di una disciplina completa relativa alle modalità di implementazione della bolletta elettronica, ad esempio relativamente alla modalità di raccolta degli indirizzi cui recapitarla o di informazione ai clienti, segnalando alcune possibili criticità applicative e chiedendo che vengano resi noti gli orientamenti dell'Autorità sul punto;
- viii. con riferimento all'individuazione della data di applicazione della disciplina contenuta nella Bolletta 2.0, di cui al punto 2. della delibera 501/2014/R/com:
- molti soggetti chiedono una proroga della stessa a gennaio 2016, al fine, tra l'altro, di allinearla con quella prevista dal procedimento relativo alla riforma delle tariffe elettriche per i clienti domestici, minimizzando gli oneri derivanti dall'impatto che tali provvedimenti hanno sui sistemi di fatturazione degli operatori;
 - due associazioni rappresentative degli operatori e due operatori segnalano che, successivamente all'entrata in operatività della Bolletta 2.0, le bollette potrebbero presentare, nei casi di consumi relativi a periodi antecedenti l'entrata in vigore, diverse modalità di rappresentazione;
- ix. un'associazione rappresentativa degli operatori chiede chiarimenti in merito alla comunicazione da inviare al cliente ai sensi del punto 4 della delibera 501/2014/R/com e sulla sua idoneità ad integrare i contratti di fornitura vigenti

- sul mercato libero in merito alla disciplina delle modalità di invio degli elementi di dettaglio;
- i soggetti partecipanti alla consultazione hanno altresì fornito osservazioni puntuali relativamente agli orientamenti presentati nel documento per la consultazione 61/2015/R/com, in particolare:
 - x. rispetto a quanto riportato alla precedente lettera a) in materia di aggregazioni degli importi:
 - due associazioni rappresentative degli operatori chiedono una rimodulazione delle voci *Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e Spesa per oneri di sistema*, ritenendo in particolare che le componenti UC3 e UC6 per l'elettrico e UG1 e RS, per il gas, dovrebbero essere ricomprese nella *Spesa per oneri di sistema*;
 - un'altra associazione e un operatore chiede che venga esplicitata la collocazione delle componenti QOA di cui all'articolo 11 del TIVG, attualmente pari a zero, al pari di quanto fatto per altre componenti del settore del gas naturale (in particolare le componenti ST e VR);
 - un'associazione rappresentativa dei clienti non domestici e due operatori chiedono che l'aggregazione degli importi sia ispirata ad un criterio in base al quale vengano raggruppati nella voce *Spesa per la materia energia/gas naturale* tutti i corrispettivi che non risultano essere "passanti" per il venditore;
 - un raggruppamento di associazioni dei clienti domestici chiede l'inserimento di "grafici a torta" per evidenziare le diverse componenti fatturate ai clienti;
 - xi. relativamente all'orientamento riportato alla precedente lettera b) in tema di esposizione dello sconto per l'emissione di bollette elettroniche:
 - due associazioni rappresentative dei clienti chiedono che la bolletta sintetica riporti sempre una comunicazione relativa all'applicazione dello sconto;
 - un raggruppamento di associazioni rappresentative dei clienti domestici non condivide che l'applicazione dello sconto sia collegato alle modalità di addebito automatico dell'importo fatturato, ritenendo peraltro che l'Autorità non abbia competenza in materia di definizione di sconti, dovendo essere lasciata all'autonomia delle parti;
 - xii. in merito agli orientamenti di cui alla precedente lettera c) relativa al contenuto del Glossario, sono state formulate le seguenti osservazioni di carattere generale:
 - un'associazione rappresentativa degli operatori ritiene che il Glossario proposto in consultazione sia troppo dettagliato rispetto all'attuale versione e potrebbe risultare quindi non adatto al ruolo di supporto al cliente nella comprensione delle bollette;
 - un'altra associazione ed un operatore segnalano che le descrizioni del Glossario dovrebbero essere allineate a quelle contenute nelle deliberazioni dell'Autorità;

- un'associazione rappresentativa dei clienti domestici chiede che le descrizioni siano ulteriormente semplificate al fine di garantire una maggiore chiarezza per il cliente finale;
- xiii. i soggetti partecipanti hanno inoltre presentato osservazioni puntuali su alcune voci proposte nel Glossario, sia per il settore dell'energia elettrica sia per quello del gas naturale, proponendo in particolare modifiche o integrazioni alle stesse, anche in coerenza con le osservazioni ulteriori sopra illustrate, ad esempio con riferimento all'inserimento di nuove voci laddove fossero integrati gli elementi minimi della bolletta sintetica (si veda il precedente punto ii.);
- xiv. la maggior parte dei soggetti intervenuti ha condiviso l'orientamento di cui alla precedente lettera d) circa la possibilità, per il mercato libero, di integrare il Glossario con ulteriori ed eventuali voci;
- infine un raggruppamento di associazioni rappresentative dei clienti domestici ha comunicato di non avere alcuna osservazione specifica sul documento per la consultazione 61/2015/R/com, fornendo risposta positiva a tutti i quesiti proposti.

CONSIDERATO, ALTRESI', CHE:

- con riferimento alle osservazioni ulteriori a quelle oggetto della consultazione, si deve premettere che, trattandosi di questioni afferenti ad aspetti della Bolletta 2.0, ossia di una regolazione già adottata dall'Autorità sebbene non ancora operativa, esse non rilevano in via di principio ai fini del presente provvedimento;
- in particolare, non rilevano ai fini del presente provvedimento le contestazioni di alcune scelte già compiute con la Bolletta 2.0; (in particolare: primo alinea del punto ii., punto iv., primo alinea del punto v., primo alinea del punto vi.), tali scelte, peraltro, è bene ricordare, sono state adottate in esito ad un processo largamente partecipato e condiviso, per il quale è stata realizzata una fase ricognitiva durante la quale sono stati diffusi questionari ed organizzate audizioni, oltre che, come di consueto, è stato pubblicato un documento per la consultazione; tale processo ha dunque permesso di pervenire alle decisioni dettagliate e motivate nella deliberazione 501/2014/R/com;
- tuttavia tra le predette osservazioni ulteriori pervenute vi sono richieste di chiarimenti e di specificazioni puntuali relative all'interpretazione della Bolletta 2.0 le quali potrebbero essere meritevoli di un intervento da parte dell'Autorità a garanzia di una corretta e univoca applicazione da parte di tutti i venditori della regolazione;
- nello specifico:
 - per quanto riguarda l'ambito di applicazione (punto i.), le osservazioni pervenute hanno fatto emergere la necessità di correggere l'incongruenza segnalata, stante la volontà di confermare il medesimo ambito di applicazione della Bolletta 2.0 rispetto alla regolazione precedente e renderlo equivalente a quello di altri provvedimenti che pure disciplinano, tutelando i clienti finali, i rapporti contrattuali con i venditori;

- la richiesta di integrazione degli elementi minimi (punto ii.), previsti nella bolletta sintetica appare, in alcuni casi, coerente con l'esigenza di garantire ai clienti finali la disponibilità di tutte le informazioni necessarie alla verifica della corretta applicazione dei corrispettivi fatturati;
- con riferimento al tema dei ricalcoli (punto iii.), la casistica di ricalcolo di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, di cui al comma 6.2 della Bolletta 2.0, non rileva ai fini della valorizzazione della voce *Ricalcoli*: per tale tipologia di ricalcolo deve essere infatti data evidenza del solo periodo cui si riferisce il ricalcolo e dei consumi e importi già contabilizzati nelle precedenti bollette; con riferimento invece ai ricalcoli di cui ai commi 6.3 e 6.4, la possibilità di una concomitanza di motivazioni degli stessi non è in linea teorica escludibile; peraltro la suddetta casistica era stata già valutata nell'ambito del procedimento ed era stato fornito uno specifico orientamento sul tema nell'ambito del documento per la consultazione 69/2014/R/com;
- sul tema dell'indicazione nella bolletta sintetica del costo medio della fornitura (punto v), appare condivisibile l'indicazione di non evidenziare tale informazione nei casi di consumi pari a zero o di bollette di importo nullo o negativo, in ragione dell'impossibilità del calcolo stesso o della scarsa significatività dello stesso; inoltre, ai fini della quantificazione, appare opportuno escludere gli importi relativi alla voce *Altre Partite*, in quanto aventi carattere specifico e non continuativo e dettagliare meglio i consumi fatturati da utilizzare;
- con riferimento alle richieste di proroga delle tempistiche di entrata in vigore della Bolletta 2.0 (punto viii.), può essere valutata l'esigenza di un periodo di tempo più congruo, anche alla luce di evitare possibili duplicazioni negli oneri a carico dei venditori derivanti dall'implementazione di altri obblighi regolatori fissati a breve distanza dal mese di settembre 2015, previsto per l'applicazione delle disposizioni della Bolletta 2.0 e allo stesso tempo evitare anche ai clienti finali il susseguirsi a breve termine di modifiche impattanti sulle bollette;
- infine, con riferimento alla richiesta di cui al punto (ix) sulla idoneità della comunicazione del venditore al cliente relativamente alla nuova regolazione in tema di trasparenza delle bollette, prevista dal punto 4 della deliberazione 501/2014/R/com, si precisa che la stessa non costituisce una modifica unilaterale del contratto da parte del venditore, ciò in quanto le condizioni generali di contratto praticate dal venditore, con riferimento alla fatturazione, sono già integrate direttamente dalla Bolletta 2.0 ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 481/95; pertanto, la predetta comunicazione costituisce semplice informativa al cliente controparte contrattuale di un intervento regolatorio dell'Autorità su tale contratto.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con riferimento agli orientamenti del documento per la consultazione 61/2015/R/com, di cui alla precedente lettera a), in tema di aggregazioni degli importi fatturati:
 - la previsione di rimodulare le aggregazioni indicate (primo alinea punto x.) non sarebbe coerente con l'esigenza di aggregare i corrispettivi in ragione della loro natura e del costo che ciascuno contribuisce a coprire, al fine di semplificare la lettura per il cliente finale e al contempo fornirgli il corretto segnale di prezzo: nella consultazione, infatti, si è provveduto ad aggregare nella voce *Spesa per la materia energia/gas naturale* i corrispettivi afferenti ai costi di approvvigionamento, di commercializzazione e di vendita di energia elettrica o gas naturale; nella voce *Spesa per il trasporto e la gestione del contatore* quelli strettamente connessi all'erogazione del servizio di trasporto; infine nella *Spesa per oneri di sistema* sono state aggregate quelle componenti che, anche se non specificatamente identificate come tali dalla normativa primaria, sono a copertura di costi posti a carico della generalità dei clienti finali;
 - l'esclusione nelle voci aggregate di alcuni corrispettivi attualmente pari a zero, come la componente relativa agli oneri aggiuntivi QOA (secondo alinea punto x.) è coerente con quanto indicato al precedente alinea in quanto, ai sensi della deliberazione 196/2013/R/gas, gli oneri ivi inclusi sono stati ricompresi, in base alla natura del costo che vanno a coprire, in altri corrispettivi; peraltro, qualora in futuro dovesse rendersi necessaria la valorizzazione di oneri da includere nella componente QOA, in base alla loro natura verrà opportunamente indicata la collocazione all'interno di una delle voci della bolletta; diversamente per le altre componenti, quali ST e VR esplicitamente previste nelle aggregazioni proposte nel documento per la consultazione 61/2015/R/com, anche se attualmente pari a zero, la loro collocazione è sin d'ora individuabile in base alla natura del costo che andranno a coprire;
 - la previsione di tenere conto della natura "passante" o meno delle singole voci (terzo alinea punto x.) non può essere accolta in quanto non coerente con il principio sopra indicato;
 - l'aggregazione degli importi fatturati prescinde dalle modalità di esposizione della bolletta sintetica (quarto alinea punto x.) in quanto ai sensi del comma 4.2 della Bolletta 2.0 le modalità grafiche e le posizioni delle singole voci che costituiscono ciascun elemento sono liberamente determinate dai venditori;
- con riferimento, invece, agli orientamenti del documento per la consultazione 61/2015/R/com, di cui alla precedente lettera b), in tema di modalità di esposizione dello sconto nel caso di bollette elettroniche:
 - la previsione che la comunicazione dello sconto sia riportata in tutte le bollette (primo alinea punto xi.) risulta coerente con l'obiettivo di trasparenza delle informazioni rese al cliente finale nei documenti di fatturazione;

- la quantificazione dello sconto verrà indicata dall’Autorità in un successivo provvedimento con esclusivo riferimento ai regimi di tutela, ciò lasciando impregiudicata, nel mercato libero, l’autonomia delle parti (secondo alinea punto xi.); nell’ambito di tale provvedimento sarà debitamente preso in considerazione quanto segnalato, dai rappresentanti della domanda e dell’offerta, nell’ambito del documento per la consultazione 61/2015/R/com;
- con riferimento agli orientamenti del documento per la consultazione 61/2015/R/com, di cui alla precedente lettera d), in tema di contenuto del Glossario:
 - quanto evidenziato in termini di un contenuto del Glossario troppo dettagliato (primo alinea punto xii.) deve essere opportunamente considerato, anche in ragione della presenza della Guida alla lettura che ha la finalità di dettagliare ulteriormente le componenti che concorrono a determinare la singole voci degli importi fatturati;
 - la descrizione della voci del Glossario allineata a quanto contenuto nelle deliberazioni dell’Autorità (secondo alinea punto xii.) non è invece coerente con la finalità di fornire una descrizione chiara della terminologia tecnica utilizzata nei documenti di fatturazione; pare tuttavia opportuno ricordare come la descrizione indicata nel Glossario non modifica in alcun modo la valenza della terminologia ai fini della regolazione e della sua applicazione o del contenuto dei contratti di fornitura;
 - l’esigenza di ulteriore semplificazione dei termini (terzo alinea punto xii.) e le osservazioni puntuali su alcune voci proposte nel Glossario (punto xiii) devono essere opportunamente tenuti in considerazione, al fine di garantire che il Glossario possa essere un valido strumento di aiuto nella comprensione delle bollette.

RITENUTO CHE:

- sulla base di quanto sopra evidenziato, sia opportuno integrare la Bolletta 2.0 al fine di tenere conto delle esigenze di chiarimento, lasciando peraltro impregiudicati i criteri e le finalità della Bolletta 2.0 già adottati;
- sia opportuno, in particolare prevedere:
 - a) relativamente all’ambito di applicazione:
 - di modificare l’articolo 2 della Bolletta 2.0 al fine di garantire la coerenza con l’ambito di applicazione previsto nella precedente disciplina sulla trasparenza della fatturazione, nonché di uniformare lo stesso con quanto previsto da altre deliberazioni, quali in particolare il Codice di condotta commerciale; in particolare stabilire che, per il settore del gas naturale, la Bolletta 2.0 sia applicata a tutti i clienti classificati come domestici, condomini ad uso domestico, attività di servizio pubblico o usi diversi, che abbiano un consumo annuo complessivamente inferiore a 200.000 Smc;

- di chiarire che rientrano nell'ambito di applicazione i soli clienti multisito del settore del gas naturale il cui consumo annuo calcolato come somma dei consumi annui dei singoli PDR sottostanti è inferiore a 200.000 Smc;
- b) con riferimento agli elementi minimi della parte sintetica:
 - di integrare l'articolo 5 della Bolletta 2.0 prevedendo l'inserimento di:
 - o codice REMI;
 - o classe del misuratore secondo quanto indicato dall'impresa di distribuzione ai sensi della regolazione vigente;
- c) di integrare la Bolletta 2.0 stabilendo da un lato all'articolo 6, che, in caso di contemporaneità di più ricalcoli nella medesima bolletta per motivazioni diverse, la bolletta sintetica riporti separatamente le informazioni relative a ciascun motivo ed al periodo del ricalcolo, mentre con riferimento agli importi, riporti un unico valore relativo al ricalcolo complessivo; dall'altro all'articolo 8, che eventuali ricalcoli delle voci relative alle imposte, in coerenza con la normativa fiscale vigente, siano rappresentati nello specifico riquadro di dettaglio di cui al comma 8.5 della Bolletta 2.0;
- d) relativamente alle informazioni sul costo medio della fornitura, di dettagliare le modalità di calcolo previste nell'articolo 9 della Bolletta 2.0, prevedendo in particolare che:
 - sia previsto che nel caso di importi fatturati nulli o negativi o consumi pari a zero l'informazione sul costo medio della fornitura non sia indicata nella bolletta sintetica;
 - nell'ambito del calcolo del costo medio unitario della bolletta l'importo fatturato da utilizzare sia al netto della voce *Altre partite*;
 - ai fini della determinazione del costo medio unitario della bolletta e del costo medio unitario della spesa per la materia energia/gas naturale, al denominatore del rapporto vengano considerati i consumi fatturati nella bolletta al netto di quelli eventualmente già fatturati in bollette precedenti;
- e) di chiarire le modalità di esposizione dei prezzi unitari prevista, ai sensi dell'articolo 11 della Bolletta 2.0, degli elementi di dettaglio;
- f) di prevedere, sulla base delle esigenze manifestate dagli operatori, una proroga circa l'entrata in vigore della Bolletta 2.0, al fine di evitare interventi, resi necessari da modifiche della regolazione, sui sistemi di fatturazione a breve distanza gli uni dagli altri, anche allo scopo di preservare il cliente finale dal ripetersi a breve termine di cambiamenti; stabilendo in particolare che la disciplina della Bolletta 2.0 si applichi alle fatture contabilizzanti prelievi di energia elettrica o gas effettuati successivamente all'1 gennaio 2016; ciò lasciando al contempo flessibilità di gestione ai venditori, sia del mercato libero che dei regimi di tutela, per la fatturazione dei prelievi di energia elettrica e gas relativi a periodi antecedenti il mese di gennaio 2016, al fine di garantire che ciascun operatore possa definire tale procedure in modo maggiormente trasparente per il cliente finale, minimizzando i costi di transizione.

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia opportuno confermare gli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 61/2015/R/com in merito al contenuto delle aggregazioni degli importi fatturati ai clienti del servizio di maggior tutela e del servizio di tutela;
- sia opportuno, sempre in relazione al contenuto delle aggregazioni degli importi fatturati, prevedere di non ricomprendere ulteriori corrispettivi, attualmente pari a zero, in ragione dell'attuale incertezza circa la loro natura;
- sia necessario confermare la pubblicazione del Glossario contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette delle forniture di energia elettrica e gas, prevedendo al contempo la possibilità che il Glossario possa essere integrato da parte dei venditori del mercato libero con ulteriori voci, purché sia garantita una coerenza con quanto indicato nella Guida alla lettura;
- sia opportuno, relativamente al contenuto del Glossario:
 - tenere opportunamente conto dell'esigenza di semplificare e diminuire il dettaglio delle voci contenute nel Glossario, ciò anche in ragione della presenza di altri strumenti mediante i quali il cliente può approfondire gli elementi della propria bolletta, quali la Guida alla lettura ed il modello di bolletta sintetica;
 - effettuare alcune modifiche alle descrizioni contenute nel documento per la consultazione 61/2015/R/com, sulla base delle proposte pervenute in consultazione;
- sia opportuno rinviare a successivo provvedimento la quantificazione dello sconto da applicare ai clienti serviti nei regimi di tutela

DELIBERA

1. di approvare le seguenti modifiche all'Allegato A della deliberazione 501/2014/R/com:
 - a) all'articolo 2, la lettera b) del comma 2.1 è sostituita dalla seguente lettera:
 - “b) di cui all'articolo 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc.”;
 - b) all'articolo 5, comma 5.2:
 - alla lettera c), punto ii., le parole “denominazione dell'offerta” sono sostituite dalle parole: “denominazione del contratto”;
 - alla lettera b), dopo il punto ii. è aggiunto il seguente punto:
 - “iii. il codice REMI.”;
 - alla lettera d) dopo il punto iv. è aggiunto il seguente punto:
 - “v. la classe del misuratore, per il settore del gas naturale.”;

c) all'articolo 6, dopo il comma 6.4, è aggiunto il seguente comma:

“6.5 Nel caso di contemporanea presenza dei ricalcoli di cui ai precedenti commi 6.3 e 6.4, la bolletta in cui avvengono tali ricalcoli riporta:

- a) le informazioni relative a ciascun motivo e a ciascun periodo del ricalcolo;
- b) l'importo complessivo derivante da entrambi i ricalcoli.”;

d) all'articolo 8, dopo il comma 8.5, sono aggiunti i seguenti commi:

“8.6 In coerenza con la normativa fiscale vigente, inoltre, i ricalcoli delle imposte devono essere rappresentati nel riquadro di cui al comma 8.5.

8.7 Per i regimi di tutela, i corrispettivi unitari da aggregare per ciascuno degli importi fatturati ai sensi del comma 8.1 sono indicati nella Tabella 1 e nella Tabella 2 allegate al presente provvedimento.”;

e) all'articolo 9:

- il comma 9.2 è sostituito dal seguente:

“9.2 L'informazione relativa al costo medio unitario della bolletta, di cui alla lettera a) del comma 9.1, è pari al rapporto tra l'importo complessivamente fatturato al cliente, al netto di quanto eventualmente fatturato nella voce altre partite di cui ai commi 8.2, lettera b) e 8.3, lettera c), e i consumi fatturati nella medesima.”

- dopo il comma 9.3 sono aggiunti i seguenti commi:

“9.4 Ai fini del calcolo del costo medio di cui ai precedenti commi 9.2 e 9.3, il consumo fatturato è calcolato non considerando quanto già eventualmente fatturato nelle bollette precedenti.

9.5 Le informazioni di cui al precedente comma 9.1 non sono riportate nelle bollette di importo nullo o negativo o qualora i consumi, come calcolati ai sensi del comma 9.4, risultano pari a zero.”;

f) all'articolo 11 il comma 11.2 è sostituito dal seguente:

“11.2 Gli elementi di dettaglio contengono le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, con una ripartizione coerente con la bolletta sintetica, con l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati. Per i regimi di tutela, vengono riportate le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati di cui alle voci dell'articolo 8, differenziando tali importi esclusivamente in base a: quota fissa, quota energia e, per il solo settore elettrico, quota potenza.”;

g) dopo l'articolo 22 sono inserite le seguenti tabelle:

Tabella 1: Aggregazione degli importi fatturati ai clienti serviti in maggiore tutela di cui all'Articolo 8

Importi fatturati di cui all'articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com	Aggregazione importi per i clienti di cui all'articolo 2.3 lettera a) del TIV	Aggregazione importi per i clienti di cui all'articolo 2.3 lettera c) del TIV
<i>Spesa per la materia energia</i>	PED (PE+PD), PPE, PCV, Disp BT	PED (PE+PD), PPE, PCV, Disp BT
<i>Spesa per il trasporto e la gestione del contatore</i>	τ 1, τ 2, τ 3, UC3, UC6	TRAS, DIS, MIS, UC3, UC6
<i>Spesa per oneri di sistema</i>	UC4, UC7, MCT, A2, A3, A4, A5, AS, AE	UC4, UC7, MCT, A2, A3, A4, A5, AS, AE

Tabella 2: Aggregazione degli importi fatturati ai clienti serviti nel servizio di tutela di cui all'Articolo 8

Importi fatturati di cui all'articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com	Aggregazione importi per i clienti di cui all'articolo 2.3 lettera a) del TIVG	Aggregazione importi per i clienti di cui all'articolo 2.3 lettera b) del TIVG
<i>Spesa per la materia gas naturale</i>	C _{MEM} , CCR, QVD, GRAD e C _{PR}	C _{MEM} , CCR, QVD, GRAD e C _{PR}
<i>Spesa per il trasporto e la gestione del contatore</i>	Qt, τ 1, τ 3, RS, UG1, ST e VR	Qt, τ 1, τ 3, RS, UG1, ST e VR
<i>Spesa per oneri di sistema</i>	RE, UG2, UG3	GS, RE, UG2, UG3

2. di approvare l'Allegato A e l'Allegato B alla presente deliberazione, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale;
3. di prevedere che i venditori del mercato libero integrino il Glossario di cui alle lettere a) e b) del precedente punto 2 con le eventuali ulteriori voci presenti nelle bollette sintetiche e negli elementi di dettaglio inviate ai clienti serviti sul mercato libero;
4. di modificare il punto 2 della deliberazione 501/2014/R/com, sostituendo le parole "1 settembre 2015" con le parole "1 gennaio 2016 e relativamente ai consumi successivi a tale data";

5. di pubblicare il presente provvedimento, nonché la deliberazione 501/2014/R/com e il relativo Allegato A, come risultanti dalle modifiche apportate dalla presente deliberazione, sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

30 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni