

**DELIBERAZIONE 15 DICEMBRE 2020**  
**549/2020/R/COM**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO PER LA MODIFICA DELLA DISCIPLINA DELLA BOLLETTA 2.0**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1138<sup>a</sup> riunione del 15 dicembre 2020

**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 sull'efficienza energetica;
- la direttiva 2019/944/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- la comunicazione COM/2015/0339 della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, del 15 luglio 2015 dal titolo Un "new deal" per i consumatori di energia;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- 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);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244. Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (di seguito: legge finanziaria 2008)
- 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 ministeriale del 3 aprile 2013, n. 55;

- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge 124/17);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione per lo Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” (di seguito: legge di bilancio 2018);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 301/2012/R/eel) e in particolare 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 7 agosto 2014, 412/2014/R/efr, (di seguito: deliberazione 412/2014/R/efr) recante avvisi di procedimento ai fini dell’attuazione di disposizioni del decreto legislativo 102/2014;
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e, in particolare, l’Allegato A “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane”, come successivamente modificati e integrati (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell’Autorità 30 Aprile 2015, 200/2015/R/com recante approvazione del Glossario della Bolletta 2.0;
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 610/2015/R/com (di seguito deliberazione 610/2015/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2016, 87/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 87/2016/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità del 04 agosto 2016, 463/2016/R/com e in particolare l’Allegato A recante “Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura”;
- la deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com (di seguito: deliberazione 366/2018/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2018, 712/2018/R/com (di seguito: deliberazione 712/2018/R/com);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il triennio 2019-2021, approvato con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A; (di seguito: Quadro Strategico 2019-2021”);
- la deliberazione dell’Autorità 18 giugno 2019, 246/2019/R/com (di seguito: deliberazione 246/2019/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/com (di seguito: deliberazione 25 giugno 2019 270/2019/R/com);

- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2019, 396/2019/R/eel (di seguito: deliberazione 396/2019/R/eel); il documento per la consultazione dell’Autorità, 19 dicembre 2019, 564/2019/R/com (di seguito documento per la consultazione 564/2019/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com (di seguito: deliberazione 426/2020/R/com) ed in particolare l’Allegato A recante il “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” come da ultimo modificato (di seguito: Codice di condotta);
- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 491/2020/R/eel).

**CONSIDERATO CHE:**

- nella sua comunicazione del 15 luglio 2015 dal titolo «Un “new deal” per i consumatori di energia», la Commissione europea ha delineato la propria visione per un mercato al dettaglio, sottolineando come i consumatori dovrebbero essere in grado di partecipare pienamente alla transizione energetica e di gestire i consumi con soluzioni efficienti che consentano loro di risparmiare denaro e contribuire alla riduzione complessiva del consumo energetico; tutti i consumatori, infatti, secondo la visione della Commissione, dovrebbero poter trarre vantaggio dalla partecipazione diretta al mercato, in particolare adeguando i consumi in base ai segnali del mercato e, in cambio, beneficiare di prezzi più bassi dell’energia elettrica o di altri incentivi. Dovrebbero pertanto poter beneficiare della piena introduzione dei sistemi di misurazione intelligenti e, eventualmente, poter scegliere in futuro di avere un contratto con prezzi dinamici dell’energia elettrica;
- la direttiva 2019/944/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019, facente parte del Clean Energy Package for all Europeans, che dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 31 dicembre 2020, contiene disposizioni relative al mercato elettrico al dettaglio, e in particolare alle misure necessarie affinché quest’ultimo possa rispondere meglio alle esigenze del consumatore di energia; tra le misure previste vi è quella di assicurare che tutti i consumatori siano in grado di beneficiare pienamente delle nuove tecnologie, nonché dei servizi energetici innovati offerti dalle diverse imprese del settore, diventando protagonisti della trasformazione energetica in corso;
- in particolare, fra gli obiettivi presentati nei considerati della direttiva 2019/944/CE vi è quello di promuovere la diffusione dei servizi innovativi, infatti si sostiene che “una sana concorrenza è indispensabile per far sì che sul mercato al dettaglio trovino spazio nuovi servizi innovativi rispondenti alle mutate esigenze e capacità dei consumatori, nonché per aumentare la flessibilità del sistema”. Si ricorda tuttavia che “la mancanza di informazioni fornite ai consumatori in tempo reale o quasi in tempo reale in merito al loro consumo energetico ha impedito ai consumatori di partecipare attivamente al mercato energetico e alla transizione energetica. Responsabilizzando i consumatori e fornendo loro gli strumenti per

partecipare maggiormente al mercato, compresa la partecipazione in modi nuovi, si vuole che i cittadini nell'Unione beneficino del mercato interno dell'energia elettrica e che l'Unione raggiunga gli obiettivi che si è data in materia di energia rinnovabile.” (recitals 10);

- le diverse disposizioni relative al mercato al dettaglio evidenziano inoltre come la “fornitura regolare di informazioni di fatturazione accurate e basate sul consumo effettivo di energia elettrica, resa possibile da contatori intelligenti, rappresenti uno degli elementi essenziali per aiutare i clienti a controllare i propri consumi insieme ai costi relativi all'energia elettrica”. Pertanto, è necessario garantire i consumatori il diritto di essere adeguatamente informati sul loro consumo di energia elettrica; tra le soluzioni proposte per assicurare tale diritto la Commissione considera fondamentale che gli Stati membri provvedano affinché i clienti finali possano scegliere di ricevere le bollette e le informazioni sulla fatturazione in via elettronica “purché siano offerte loro soluzioni flessibili per il pagamento effettivo delle bollette” (recitals 49);
- infine, la direttiva 2019/944/CE evidenzia esplicitamente nei propri considerati (recitals 50) come le disposizioni in materia di fatturazione della precedente direttiva 2012/27/UE dovrebbero essere aggiornate, semplificate e rese maggiormente coerenti con le innovazioni introdotte dalla stessa direttiva 2019/944/CE.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- il Quadro Strategico 2019-2021 dell’Autorità pone particolare attenzione alla consapevolezza del consumatore (obiettivo strategico OS2), intesa anche come promozione e rafforzamento degli strumenti di informazione, di formazione e di trasparenza a favore dei consumatori. In questo ambito è ricompreso, tra altro, l’obiettivo generale dell’Autorità di promuovere un miglioramento del contenuto informativo delle bollette al fine di permettere una migliore valutazione del servizio da parte del consumatore stesso;
- il miglioramento del contenuto informativo delle bollette persegue altresì l’obiettivo di garantire che la transizione verso il mercato libero avvenga con la piena consapevolezza da parte dei clienti finali (obiettivo strategico OS17); in tale ambito, infatti, si rende necessario promuovere ulteriormente la regolazione delle forme di tutela, nuove ed esistenti, non di prezzo, tenendo al contempo conto degli sviluppi tecnologici più recenti e della diffusione della digitalizzazione;
- l’Autorità ha delineato un percorso secondo il quale l’evoluzione degli strumenti di misura e le modalità con cui le informazioni sono rese disponibili al consumatore costituiranno veri e propri fattori abilitanti affinché i consumatori possano effettivamente esercitare, con le proprie scelte e comportamenti di consumo, sempre più il ruolo di consumatore consapevole; al contempo, l’Autorità riconosce all’interno del proprio Quadro Strategico 2019-2021 che devono essere considerati differenti livelli di consapevolezza e caratteristiche dei clienti di piccola dimensione: solo una parte di questi, anche se auspicabilmente crescente nel tempo,

sarà infatti interessata sin da subito a soluzioni energetiche anche a “servizio articolato” e a nuove specifiche formule commerciali.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- con l’obiettivo di favorire la consapevolezza e l’orientamento del cliente finale sul mercato nonché la maggiore trasparenza delle informazioni rese disponibili nelle diverse fasi dell’erogazione del servizio di fornitura di energia elettrica e di gas, l’Autorità ha messo a punto una varietà di strumenti complementari, ciascuno con una propria finalità ben precisa e distinta. In particolare:
  - con la Bolletta 2.0 l’Autorità ha definito una regolazione organica e univoca promuovendo la massima trasparenza e sinteticità dei dati, confermando la bolletta come il principale canale di comunicazione diretta tra il fornitore di energia e il cliente finale;
  - con la deliberazione 555/2017/R/com l’Autorità ha introdotto la disciplina delle offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (di seguito: offerte PLACET), offerte caratterizzate dalle medesime condizioni contrattuali e stessa struttura di prezzo e quindi comparabili tra venditori in quanto differenziate solo nel livello di prezzo;
  - con la deliberazione 51/2018/R/com, come previsto all'articolo 1, comma 61 della legge 124/17, l’Autorità ha istituito il Portale Offerte per la raccolta e la pubblicazione delle offerte vigenti rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole e medie imprese nei mercati al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale che rappresenta un importante strumento di comparazione, in grado di favorire una maggiore conoscenza e comprensione delle offerte commerciali presenti sul mercato, presupposto per una partecipazione attiva al mercato dei clienti medesimi;
  - con la deliberazione 366/2018/R/com, l’Autorità ha approvato interventi per l’armonizzazione dei criteri di calcolo della spesa annua delle schede di confrontabilità del Codice di condotta commerciale con quelli del Portale Offerte e interventi di semplificazione della struttura delle schede stesse ai fini di una maggiore capacitazione del cliente finale;
  - in attuazione della legge di Bilancio 2018 l’Autorità, con la deliberazione 270/2019/R/com, ha istituito il Portale Consumi con l’obiettivo di fornire uno strumento per la messa a disposizione al cliente finale dei dati di consumo storici e le principali informazioni tecniche e contrattuali relative alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui è titolare;
  - infine, con la deliberazione 426/2020/R/com, l’Autorità ha introdotto ulteriori interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale attraverso una revisione del Codice di condotta commerciale, così da garantire maggiore trasparenza e completezza da parte dei venditori nel momento della proposta di offerte commerciali e fornendo strumenti più efficaci per la comparazione di tali offerte;

- anche in vista del superamento della tutela di prezzo prevista, in particolare dall'articolo 1, commi 59 e 60, della legge 124/17, l'Autorità persegue la coerenza e la complementarietà dei diversi strumenti a vantaggio della trasparenza del mercato e della consapevolezza del consumatore;
- in tale ambito con la deliberazione 491/2020/R/eel l'Autorità, dopo ampia consultazione, ha adottato con efficacia dall'1 gennaio 2021, le disposizioni per la disciplina del servizio a tutele gradualmente per le piccole imprese del settore dell'energia elettrica di cui alla legge 124/17

**CONSIDERATO CHE:**

- nell'ambito delle competenze attribuiteLe dalla legge 481/95, l'Autorità con la Bolletta 2.0 ha approvato nuovi criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, riformando profondamente le precedenti previsioni in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione con l'obiettivo principale di razionalizzare, semplificare e rendere comprensibili le informazioni contenute nelle bollette;
- i nuovi criteri previsti nella Bolletta 2.0 si applicano, a partire da gennaio 2016, ai clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e ai clienti del servizio gas naturale domestici, condomini a uso domestico, attività di servizio pubblico e altri usi con consumi annui fino a 200.000 Smc, nonché con modalità semplificate nei confronti dei clienti finali per le forniture di gas diversi dal gas naturale; le disposizioni di cui alla Bolletta 2.0 non si applicano invece per le forniture destinate alle amministrazioni pubbliche, per le quali valgono gli obblighi in tema di fatturazione elettronica ai sensi della legge 24 dicembre 2007, n. 244 e del decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55;
- la Bolletta 2.0 ha previsto fra l'altro l'introduzione di un documento denominato "bolletta sintetica", che riporta gli elementi identificativi del cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni relative ai consumi, agli importi da corrispondere, alle modalità di pagamento, insieme a ulteriori informazioni, funzionali alla gestione del rapporto contrattuale;
- accanto alla bolletta sintetica, la regolazione della Bolletta 2.0 ha introdotto la previsione di un ulteriore documento obbligatoriamente redatto dal venditore, denominato "elementi di dettaglio", contenente le informazioni di dettaglio relative agli importi da corrispondere, con una ripartizione coerente con quanto riportato nella bolletta sintetica, con l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati; gli elementi di dettaglio sono resi disponibili dal venditore al cliente finale qualora questi ne faccia richiesta se servito nell'ambito dei regimi di tutela, ovvero secondo le modalità contrattualmente concordate se servito nel mercato libero;
- tra le informazioni messe periodicamente a disposizione dei clienti finali, la regolazione dispone che la bolletta riporti:
  - in relazione al consumo annuo che questo sia riportato differenziato per fasce orarie, definite nella tabella 6 del TIV;

- almeno una volta all'anno, il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, eventualmente suddivisi per fasce orarie;
- in relazione ai dati relativi alle letture, per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta, il dettaglio delle letture con l'articolazione di ciascuna fascia oraria;
- in relazione ai dati relativi ai consumi, il dettaglio dei consumi, con l'articolazione di ciascuna fascia oraria.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'Autorità ha ritenuto che la diffusione della modalità di emissione della bolletta nel formato elettronico rappresenti non solo un elemento importante per la promozione degli obiettivi di efficienza energetica contenuti nella direttiva 2012/27/UE e nel decreto legislativo 102/14, ma anche un passo chiave dell'evoluzione del settore energetico verso la digitalizzazione;
- in particolare, la Bolletta 2.0 ha disposto che, con esclusivo riferimento al mercato libero, le modalità di emissione della bolletta siano contrattualmente definite da ciascun venditore; sempre con riferimento al mercato libero, nell'ambito delle condizioni contrattuali previste per le offerte PLACET si prevede come la bolletta sintetica ed eventualmente gli elementi di dettaglio siano resi disponibili al cliente in formato elettronico, salvo che il cliente chieda di riceverli in formato cartaceo;
- infine, con riferimento alle modalità di emissione della bolletta per i clienti serviti nell'ambito dei servizi di tutela, la Bolletta 2.0 ha delineato una regolazione “di regime” (attualmente non ancora in vigore) e una regolazione “transitoria”;
- in particolare, la Bolletta 2.0 ha disposto che la regolazione “di regime” trovasse applicazione a seguito della definizione dei tempi e delle modalità per l'applicazione della stessa regolazione “di regime” - da adottarsi in esito al procedimento di cui alla deliberazione 412/2014/R/efr – e prevedesse che:
  - le condizioni generali di contratto praticate dagli esercenti i servizi di tutela siano integrate con la previsione del formato elettronico quale principale modalità di emissione della bolletta, fatta salva diversa indicazione del cliente finale;
  - l'esercente invii una comunicazione al cliente finale che ha attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato, con una proposta di passaggio all'emissione in formato elettronico evidenziando che decorso un congruo tempo dalla comunicazione, individuato in 60 giorni, la proposta si considera accettata salvo diversa indicazione del cliente finale;
  - a seguito della comunicazione di cui al precedente alinea, l'esercente provveda a utilizzare, per i clienti che non abbiano dato diversa indicazione, la modalità di emissione della bolletta in formato elettronico;
- nelle more della regolazione “di regime”, la Bolletta 2.0 ha previsto, in via transitoria, che l'esercente i servizi di tutela possa offrire ai clienti finali più di una modalità di emissione, comprendendo sempre fra questi il formato elettronico per il cliente finale che ha attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato, il quale deve esplicitamente, dal canto suo, farne richiesta;

- in tale ambito, al fine di incentivare i clienti a scegliere l'emissione della bolletta in formato elettronico (formato che sterilizza tra l'altro alcune criticità legate alle tempistiche di consegna – oltre che alle mancate consegne) e, in subordine, di ridurre i costi operativi degli esercenti, la Bolletta 2.0 ha introdotto uno sconto da applicare in caso di emissione in modalità diverse dal cartaceo, la cui entità è stata fissata transitoriamente con la successiva deliberazione 610/2015/R/com; tale sconto, peraltro è applicato ai clienti che scelgono l'emissione della bolletta in formato elettronico e che abbiano attivato una modalità di addebito automatico degli importi in bolletta, anche allo scopo di minimizzare il potenziale incremento del fenomeno della morosità la Bolletta 2.0;
- sono pervenute all'Autorità segnalazioni relative all'opportunità di dare attuazione alla conclusione del percorso di adeguamento del settore in materia di promozione dell'efficienza energetica dando quindi corso alla regolazione “di regime” relativamente alle modalità di emissione della bolletta per i clienti finali serviti nei regimi di tutela;
- la suddetta richiesta deve essere opportunamente valutata anche alla luce superamento della tutela di prezzo e della disciplina prevista per il servizio a tutele gradual;
- in particolare, relativamente al servizio a tutele gradual per le piccole imprese, la deliberazione 491/2020/R/eel ha previsto che vengano applicate le condizioni contrattuali delle offerte PLACET e, con specifico riferimento alle modalità di emissione della bolletta, ha stabilito che ciascun esercente le tutele gradual selezionato attraverso le procedure concorsuali, prima di inviare la bolletta in formato elettronico, debba acquisire dal cliente finale un valido indirizzo di posta elettronica, informandolo, a tal fine, nella comunicazione che gli sarà fornita al momento dell'attivazione del servizio e che nelle more dell'acquisizione del predetto indirizzo e in caso di silenzio del cliente finale, la bolletta dovrà essere inviata in formato cartaceo

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 87/2016/R/eel l'Autorità ha definito i requisiti funzionali o specifiche abilitanti dei misuratori elettronici di energia elettrica in bassa tensione di seconda generazione (di seguito: *smart meter* 2G), in attuazione dell'articolo 9, comma 3, del decreto legislativo 102/2014;
- una delle principali novità introdotte con lo *smart meter* 2G come sistema consiste nella possibilità di disporre di letture quartorarie per tutti i relativi punti di prelievo e di immissione, permettendo, pertanto, da un lato che tutti i suddetti punti siano soggetti al trattamento orario ai fini del settlement, permettendo, cioè, il progressivo superamento dei meccanismi di profilazione dei prelievi e delle immissioni - che non permettevano il trasferimento di un puntuale segnale di prezzo, e dall'altro la produzione dell'informazione della “impronta energetica” ad alta precisione - cioè con dettaglio quartorario - per ciascun cliente finale, cui questo ha oggi possibilità di accedere per il tramite del Portale Consumi;

- tra le funzionalità assicurate dallo *smart meter* 2G, vi è inoltre, la possibilità di disporre di un massimo di 6 fasce di prezzo multiorarie, F1÷F6, configurabili dal venditore in modo tale da poter assegnare una qualunque delle 6 fasce a un massimo di dieci intervalli temporali in ciascun giorno della settimana; dette fasce multiorarie possono differenziarsi dalle tre fasce orarie definite nella tabella 6 del TIV riportate, seconda la vigente regolazione in materia, tra gli elementi di fornitura della bolletta sintetica.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la deliberazione 712/2018/R/com, l’Autorità è intervenuta a seguito delle disposizioni della legge 205/2017 in materia di fatturazione elettronica – che prevede, fra l’altro, che una copia, in formato elettronico o analogico, della fattura elettronica debba essere messa a disposizione dei consumatori - in ordine anche alla Bolletta 2.0, dettando le prime disposizioni funzionali a un coordinamento sostanziale dell’attuale regolazione dell’Autorità con le innovazioni legislative in tema di fatturazione elettronica;
- in particolare, la deliberazione 712/2018/R/com non ha modificato gli obblighi di messa a disposizione dei documenti regolatori già previsti dalla Bolletta 2.0, i quali documenti, sotto il profilo della loro natura giuridica, per effetto della nuova legislazione in tema di fatturazione elettronica (come attuata dall’Agenzia delle Entrate), non sono più documenti di fatturazione, ma costituiscono documenti distinti e autonomi, con differente funzione (tutela del consumatore), rispetto alla fattura elettronica (né può essere neppure considerata copia analogica di quest’ultima – in ragione della differenza di contenuto e funzione della bolletta regolatoria);
- al fine, tuttavia, di garantire un legame univoco, inequivocabile e indissolubile fra la fattura elettronica che transita per il SdI dell’Agenzia delle Entrate e il documento bolletta sintetica nonché gli eventuali elementi di dettaglio (nei casi previsti dalla regolazione o dal contratto), l’Autorità ha previsto che:
  - sia la bolletta sintetica che gli eventuali elementi di dettaglio siano collegati alla fattura elettronica con le modalità ammesse dall’Agenzia delle entrate, in modo tale da rientrare con essa nel medesimo file fattura;
  - la bolletta sintetica riporti il numero che identifica in modo univoco la fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al SdI, corredando tale numero di una dicitura esplicativa idonea a chiarire che tale numero identifica il file fattura trasmesso al SdI univocamente correlato alla bolletta sintetica stessa.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- con riferimento specifico alla bolletta sintetica e agli elementi minimi in essa contenuti, con la Bolletta 2.0 l’Autorità ha ritenuto opportuno riportare, tra l’altro, l’informazione relativa al costo medio unitario di fornitura, prescrivendo di

dettagliare tale informazione sia per la spesa complessiva (costo medio unitario della bolletta comprendente le imposte), che per la spesa relativa alle componenti non afferenti ai servizi regolati (costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale), quest'ultimo definito come il rapporto tra la spesa per la materia energia e i consumi fatturati in bolletta; tale informazione, infatti, era stata ritenuta importante per garantire al cliente finale una maggiore comprensione dell'offerta sottoscritta;

- sono successivamente stati implementati specifici strumenti finalizzati alla comprensione delle offerte presenti nel mercato libero, nell'ambito dei quali sono indicate le informazioni funzionali al calcolo della spesa delle offerte e alla loro comparazione; tra questi:
  - nell'ambito del Portale Offerte, si prevede l'indicazione della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta riportata; tale spesa annua stimata è determinata sulla base del prelievo annuo indicato dall'utente del portale medesimo;
  - nella scheda sintetica che, ai sensi della deliberazione 426/2020/R/com, dovrà essere consegnata (dall'1 luglio 2021) nella documentazione precontrattuale, nonché nella documentazione post-sottoscrizione, ad esempio in caso di comunicazione di variazione unilaterale o evoluzione automatica, si prevede tra l'altro l'indicazione della spesa annua stimata; tale spesa annua stimata è in questo caso definita sulla base di livelli di consumo definiti dall'Autorità;
  - sempre nella scheda sintetica sono stati previsti i seguenti indicatori sintetici di prezzo, definiti con riferimento alla sola materia prima energia/gas naturale, sono:
    - o “Costo fisso anno”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/anno;
    - o “Costo per consumi”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/kWh o €/Smc; tale indicatore, nel caso di offerte a prezzo variabile, comprende altresì informazioni circa l'indice sulla base del quale il prezzo della componente energia varia;
    - o “Costo per potenza impegnata”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini €/kW (presente esclusivamente per le offerte di energia elettrica);
- gli indicatori sintetici di prezzo sopra richiamati hanno l'obiettivo di dare un'evidenza riassuntiva e al contempo esaustiva nella documentazione precontrattuale delle componenti di spesa associate all'offerta e liberamente determinate dal venditore nonché di standardizzare la presentazione di queste componenti così da facilitare la confrontabilità tra l'offerta del venditore e le altre offerte presenti nel mercato; a tal fine, l'Autorità ha previsto che gli indicatori siano riportati, a partire dall'1 luglio 2021, anche nella pagina di dettaglio del Portale Offerte, incrementando la complementarietà degli strumenti a vantaggio della trasparenza del mercato e della consapevolezza del consumatore;
- le informazioni relative al costo medio unitario di fornitura attualmente previste nella Bolletta 2.0 risultano non coerenti con le integrazioni al Codice di condotta commerciale e al Portale Offerte sopra riportate;

- peraltro, nell'ambito del documento per la consultazione 564/2019/R/com - propedeutico alla predisposizione della deliberazione 426/2020/R/com – sono pervenute osservazioni che hanno evidenziato la scarsa coerenza tra gli indicatori sintetici proposti nella fase precontrattuale dell'offerta, e gli elementi presentati al cliente finale in bolletta; inoltre, alcune associazioni di operatori e molti singoli operatori di energia hanno sottolineato come indicatori che non sono direttamente confrontabili con alcun elemento presente in bolletta potrebbero generare confusione nel cliente, mentre un'associazione dei consumatori ha osservato che tali indicatori dovrebbero garantire la comprensibilità ed essere di facile lettura, nonché ritrovarsi anche nelle bollette.

**RITENUTO CHE:**

- sia opportuno avviare un procedimento per la modifica della disciplina della Bolletta 2.0 volta a integrarla e aggiornarla al fine di continuare a perseguire gli obiettivi di trasparenza delle informazioni verso il cliente finale anche in presenza delle importanti e diversificate innovazioni regolatorie e tecnologiche intervenute successivamente alla sua adozione, nonché delle recenti evoluzioni a livello normativo e, prospetticamente, del delineato scenario di superamento del servizio di tutela di prezzo;
- in particolare, l'aggiornamento sia tale per cui le disposizioni della Bolletta 2.0:
  - con riferimento alle soluzioni tecnologiche, tra cui i sistemi di *smart meter*2G, integrino le attuali previsioni della Bolletta 2.0 in tema di elementi minimi riportati nella bolletta sintetica, al fine di continuare a prevedere che le informazioni di fatturazione fornite ai clienti finali siano dettagliate e basate sul consumo effettivo di energia elettrica;
  - in relazione alle previsioni in tema di emissione e messa a disposizione dei documenti di fatturazione ai clienti finali, definiscano misure che, anche tenendo conto del superamento della tutela di prezzo e della disciplina dei servizi a tutele graduali, promuovano la maggiore diffusione della bolletta in formato elettronico, eventualmente valutando l'impiego di nuovi e potenzialmente diversi strumenti e procedure, ciò anche valutando il comportamento e la propensione del cliente finale servito nel servizio di tutele graduale rispetto alla proposta da parte dell'esercente di passaggio alla bolletta in formato digitale in occasione dell'attivazione del servizio a tutele graduali per le piccole imprese del settore dell'energia elettrica;
  - uniformino la terminologia utilizzata nella Bolletta 2.0, compreso il Glossario, al fine di renderla coerente con la normativa vigente in materia di fatturazione elettronica;
  - mantengano garanzia di trasparenza e semplicità anche in caso dei contratti più innovativi, abilitati dai sistemi di *smart metering* 2G, o, prospetticamente, dei contratti a prezzi dinamici dell'energia elettrica;
- sia necessario adeguare, per le emissioni successive all'1 luglio 2021 nelle bollette dei clienti finali, le informazioni relative ai costi medi unitari di fornitura

attualmente previsti nella Bolletta 2.0, valutando quali eventuali indicatori sintetici possano meglio aderire alle finalità di trasparenza e comprensibilità delle informazioni comunicate in bolletta, e al contempo garantire la riscontrabilità di tali informazioni nella documentazione contrattuale e nel Portale Offerte

- sia opportuno, infine, valutare eventuali interventi ulteriori finalizzati a garantire una maggiore trasparenza e comprensibilità della spesa sostenuta, compresa la modifica o riclassificazione delle voci di spesa oggi disciplinate dalla Bolletta 2.0.

### **DELIBERA**

1. di avviare un procedimento di modifica della disciplina della Bolletta 2.0, in considerazione delle importanti innovazioni tecnologico-normative e regolatorie intercorse dal momento dell'adozione di detta disciplina che hanno riflessi sulle informazioni di fatturazione e sul progredire della maturità digitale dei consumatori di energia e gas e al contempo del nuovo panorama tecnico, economico, sociale e regolatorio che si sta delineando per il futuro nel settore energetico;
2. di disporre che all'interno del procedimento siano pubblicati uno o più documenti per la consultazione e il confronto anche in forme alternative e complementari;
3. di individuare quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia;
4. di fissare al 31 dicembre 2021 il termine di conclusione del procedimento;
5. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

15 dicembre 2020

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*