

DELIBERAZIONE 10 MAGGIO 2022
209/2022/R/COM

MODIFICA E INTEGRAZIONE DELLA DISCIPLINA DELLA BOLLETTA 2.0: CONCLUSIONE DEL PRIMO GRUPPO DI INTERVENTI E PRIMA IMPLEMENTAZIONE DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 210/21 IN TEMA DI BOLLETTE E INFORMAZIONI DI FATTURAZIONE

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1203^a riunione del 10 maggio 2022

VISTI:

- la Direttiva 2006/32/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 5 aprile 2006;
- 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 che sostituisce e abroga la direttiva 2009/72/CE (di seguito: Direttiva elettrica);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- 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;
- il decreto legislativo del 30 maggio 2008 n. 115 (di seguito d.lgs 115/08);
- 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 124/2017);
- 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);
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 recante “Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché' recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE” (di seguito: decreto legislativo 210/21 o d.lgs. 210/21);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e, in particolare, l'Allegato A,

recante “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 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato della regolazione della qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)” come successivamente modificati e integrati;
- la deliberazione dell’Autorità del 4 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” come successivamente modificati e integrati;
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/com (di seguito: deliberazione 746/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/com;
- il Quadro strategico dell’Autorità per il triennio 2019-2021, approvato con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A;
- il Quadro strategico dell’Autorità per il triennio 2012-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025);
- la deliberazione 16 aprile 2019, 148/2019/R/gas e, in particolare, l’Allegato A, recante “Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (TISG)” come successivamente modificati e integrati;
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/com (di seguito: deliberazione 270/2019/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 568/2019/R/eel e, in particolare, l’Allegato, recante “Testo integrato disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione (TIT)”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 568/2019/R/eel, come successivamente modificato e integrato e, in particolare, l’Allegato A, recante “Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell’attività di misura elettrica per il semiperiodo di regolazione 2020-2023 (TIME)”;
- la deliberazione dell’Autorità 19 maggio 2020, 167/2020/R/gas, come successivamente modificata e integrata, recante “Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il quadriennio 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2024”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com (di seguito: deliberazione 366/2018/R/com) e, 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 commerciale);

- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2020, 549/2020/R/com (di seguito: deliberazione 549/2020/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 febbraio 2021, 53/2021/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 08 giugno 2021, 242/2021/R/com (di seguito: deliberazione 242/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2022, 121/2022/R/eel (di seguito: deliberazione 121/2022/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com (di seguito: deliberazione 135/2022/R/com);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 16 aprile 2021, 148/2021/R/com (di seguito: documento per la consultazione 148/2021/R/com);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 14 dicembre 2021, 579/2021/R/com (di seguito: documento per la consultazione 579/2021/R/com);
- il tavolo tecnico convocato dall’Autorità con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici, delle piccole e medie imprese (di seguito: PMI) e delle associazioni rappresentative degli operatori in data 26 luglio 2021 (di seguito: Tavolo Tecnico del 26 luglio 2021) in merito alle ipotesi di modifica della regolazione della Bolletta 2.0;
- il tavolo tecnico convocato dall’Autorità con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici, delle piccole e medie imprese (di seguito: PMI) e delle associazioni rappresentative degli operatori in data 30 marzo 2022 (di seguito: Tavolo Tecnico del 30 marzo 2022) in merito alle ipotesi di integrazione della regolazione della Bolletta 2.0 con le disposizioni di cui al decreto legislativo 210 del 2021.

CONSIDERATO CHE:

- la centralità del cliente finale nella transizione energetica e il tema della partecipazione consapevole del cliente finale nel mercato assume un ruolo sempre più considerevole all’interno del disegno europeo di un mercato unico dell’energia liberalizzato;
- in particolar modo, all’interno della più recente Direttiva elettrica facente parte del pacchetto c.d. “Energia pulita per tutti gli europei” del Parlamento europeo e del Consiglio, il ruolo centrale del consumatore è stata ribadito e rafforzato anche attraverso la precisazione delle tre aree di intervento prospettate al fine di promuovere la sua partecipazione attiva: protezione, *empowerment* e informazione; rientrano tra quest’ultima area di intervento le disposizioni della Direttiva elettrica relative alla trasparenza e comprensione delle informazioni di fatturazione fornite al cliente finale mediante le bollette;

- la medesima Direttiva sottolinea come le bollette costituiscano mezzi di informazione, ribadendo che oltre ai dati sui consumi e sui costi, esse debbano riportare altri elementi informativi. Tali elementi possono anche essere forniti al cliente finale attraverso un rimando in bolletta *tramite il quale il cliente finale possa reperire facilmente le informazioni su un sito web, attraverso un'applicazione mobile o mediante altri mezzi.*

CONSIDERATO CHE:

- il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) prevede tra le riforme abilitanti, il completamento del processo di liberalizzazione nel settore della vendita al dettaglio dell'energia elettrica. In particolare, nell'ambito della missione M7, obiettivo C2-7, relativa alle riforme in materia di concorrenza, si prevede l'adozione entro il 31 dicembre 2022 di misure volte a garantire la piena concorrenzialità di tale settore. Dette misure di accompagnamento dovranno, tra l'altro, aumentare la trasparenza della bolletta dell'energia elettrica".

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- la legge 481/95 intesta all'Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h)), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo "la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali" (articolo 2, comma 12, lettera l));
- rientrano tra tali competenze gli interventi tesi al rafforzamento della trasparenza e della comprensibilità delle informazioni trasmesse nell'ambito della bolletta, obiettivo sempre più prioritario tra le misure perseguite dall'Autorità a tutela del cliente finale, anche in vista del prospettico superamento della tutela di prezzo come prevista dalla legge 124/2017;
- recentemente, con il Quadro Strategico 2022 – 2025, tale orientamento è stato ulteriormente rafforzato dall'obiettivo individuato dall'Autorità di promuovere il funzionamento efficiente del mercato retail nonché, in coerenza con gli orientamenti Unionali richiamati, la crescente partecipazione attiva del consumatore, senza venir meno alle necessarie tutele (obiettivo strategico OS23);
- l'obiettivo sopra richiamato è comunque già stato perseguito negli anni dall'Autorità, che infatti ha messo a punto diversi strumenti tra loro complementari, ciascuno con una propria finalità distinta, volti a favorire la consapevolezza e la partecipazione del cliente finale sul mercato, tra cui:
 - con la deliberazione 51/2018/R/com, come previsto all'articolo 1, comma 61 della legge 124/2017, l'istituzione del Portale Offerte (di seguito anche PO) 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;

- in attuazione della legge di Bilancio 2018, l'istituzione, con la deliberazione 270/2019/R/com, del Portale Consumi;
- con la deliberazione 366/2018//R/com, come da ultimo modificata, l'introduzione di 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.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- con la deliberazione 501/2014/R/com, l'Autorità ha approvato i nuovi criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, introducendo la Bolletta 2.0 che ha riformato 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;
- tra le importanti novità introdotte dalla Bolletta 2.0 l'Autorità ha previsto l'obbligo in capo al venditore di redigere due documenti distinti: la "bolletta sintetica" e gli "elementi di dettaglio" (di seguito: ED);
- la "bolletta sintetica" rappresenta il principale canale di comunicazione diretta tra il venditore e il cliente finale in merito al servizio di fornitura contrattualizzato; per quanto attiene alla struttura e al contenuto della bolletta sintetica, la regolazione prevede che siano riportati gli elementi minimi, comprensivi, tra l'altro, dei dati identificativi del cliente finale e del punto di prelievo/riconsegna, le caratteristiche tecniche e commerciali 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;
- il documento ED, invece, contiene le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con la deliberazione 549/2020/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la modifica e aggiornamento della Bolletta 2.0, il cui obiettivo principale è favorire il continuo miglioramento della trasparenza e della comprensibilità del contenuto

informativo della bolletta stessa, operando in coerenza con la disciplina degli altri interventi sopra richiamati;

- l'aggiornamento, inoltre, si è reso necessario alla luce delle importanti evoluzioni regolatorie e tecnologiche intervenute successivamente all'adozione della Bolletta 2.0, che comportano la necessità di una regolazione che tenga conto di tali evoluzioni in tema di emissione e messa a disposizione della bolletta ai clienti finali al fine di garantirne l'effettiva recapitazione al cliente finale;
- tale procedimento è stato collocato, al momento del suo avvio, inoltre, nell'alveo degli orientamenti espressi dalla Direttiva elettrica;
- nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità è intervenuta con diversi atti al fine di perseguire gli obiettivi riportati sinteticamente nei precedenti punti, tra cui:
 - il documento per la consultazione 148/2021/R/com, recante i primi orientamenti relativi all'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0; nello specifico, l'Autorità ha illustrato gli orientamenti volti al miglioramento delle informazioni comunicate all'interno della bolletta sintetica e delle modalità di consegna al cliente finale, ivi compresa l'introduzione di elementi funzionali a:
 - una maggiore consapevolezza del cliente finale rispetto alle proprie abitudini di consumo, nonché alle condizioni economiche del proprio contratto di fornitura;
 - la riscontrabilità dell'offerta sottoscritta, delle sue caratteristiche e della sua applicazione al contratto in essere;
 - la valutazione ed eventuale confrontabilità del proprio contratto di fornitura con altre offerte presenti nel mercato;
 - dare maggiore evidenza alle voci di spesa definite dal venditore del mercato libero nell'ambito del contratto di fornitura anche attraverso l'eventuale ripermimetrazione e la riclassificazione delle voci di spesa;
 - tenuto conto delle osservazioni pervenute in risposta alla consultazione succitata, con la deliberazione 242/2021/R/COM, l'Autorità ha definito un primo sotto-insieme di interventi più urgenti di modifica della regolazione della Bolletta 2.0, disponendo, in particolare:
 - la soppressione delle informazioni relative al costo medio unitario tra le informazioni minime riportate nell'ambito della bolletta sintetica entro la seconda bolletta emessa successivamente all'1 luglio 2021 per tutti i clienti finali;
 - la previsione secondo la quale ciascun venditore nel mercato libero, accanto alle eventuali forme di consegna innovative, sia tenuto a recapitare la bolletta dematerializzata tramite una modalità digitale che, allo stato attuale, sia assumibile come ordinaria e che i dettagli di tale recapito digitale siano indicati dal cliente finale espressamente a tale scopo;
 - infine, in ragione dell'elevato grado di eterogeneità delle osservazioni pervenute in esito alla consultazione 148/2021/R/com, riflesso di posizioni anche tra loro contrastanti, principalmente in relazione agli orientamenti non disciplinati dalla deliberazione 242/2021/R/com, l'Autorità ha stabilito un apposito Tavolo Tecnico attraverso il quale condurre il confronto con tutta la

platea degli stakeholder. L'avvio di tale Tavolo ha lo scopo di elaborare soluzioni partecipate venendo incontro alle manifestate esigenze degli stakeholder di garantire un intervento organico e di ampio respiro di revisione della regolazione della Bolletta 2.0;

- il primo incontro del Tavolo Tecnico di cui sopra è avvenuto in data 26 luglio 2021; in tale ambito sono stati richiamati dagli uffici dell'Autorità gli orientamenti del richiamato documento per la consultazione 148/2021/R/com non già affrontati nella deliberazione 242/2021/R/com, in merito a:
 - l'introduzione di elementi funzionali alla riscontrabilità della propria offerta e nello specifico del Codice Offerta;
 - la maggiore consapevolezza dei consumi complessivi, ossia del consumo annuo aggiornato;
 - la confrontabilità della propria offerta con le altre presenti sul mercato, ovvero mediante l'indicazione della Spesa annua sostenuta, aggiornata in ogni bolletta, nonché con l'integrazione anche delle informazioni relative agli indicatori sintetici di prezzo;
 - ulteriori chiarimenti utili alla comprensione degli specifici interventi prospettati nella sezione del documento per la consultazione 148/2021/R/com dedicata alla prima ricognizione, e in particolar modo la riclassificazione delle voci di spesa;
- al riguardo, in esito al Tavolo Tecnico sono state raccolte ulteriori osservazioni da parte dei partecipanti che sono state sviluppate nel successivo documento per la consultazione 579/2021/R/com recante gli orientamenti finali per il completamento del primo gruppo di modifiche di aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0.

CONSIDERATO CHE:

- facendo seguito al succitato documento per la consultazione 148/2021/R/com, l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 579/2021/R/com;
- gli orientamenti esposti nel documento per la consultazione 579/2021/R/com, dunque, sono volti in particolar modo all'incremento della trasparenza e della comprensibilità del contenuto informativo della bolletta sintetica, nonché all'armonizzazione delle informazioni comunicate al suo interno con quanto veicolato nell'ambito degli altri strumenti di tutela implementati dall'Autorità;
- nello specifico, tenuto conto del complesso delle interazioni condotte con gli stakeholder per come sopra richiamate, l'Autorità ha inteso concludere le valutazioni degli interventi relativi a:
 - una standardizzazione delle modalità di calcolo del dato del "Consumo annuo" e i criteri per il suo aggiornamento in bolletta al fine di consentire al cliente finale di disporre in ogni bolletta del dato di consumo effettivo aggiornato;
 - l'introduzione di specifici strumenti informativi all'interno del documento regolatorio della bolletta sintetica tesi rispettivamente, alla riscontrabilità della propria offerta da un lato, e alla maggiore consapevolezza della propria spesa complessiva dall'altro, anche eventualmente in un'ottica di utilizzo integrato con il Portale Offerte, e in particolare de:

- il Codice Offerta, eventualmente rappresentato mediante QR code;
- la Spesa sostenuta annua;
- l'aggiornamento delle voci di spesa al fine di migliorare la comprensibilità dei corrispettivi applicati in sede della bolletta sintetica, nonché dare maggiore omogeneità nell'esposizione della sintesi delle voci di spesa in bolletta. Nello specifico, in relazione ai venditori del mercato libero, l'Autorità ha consultato gli orientamenti in ordine a:
 - indicare con evidenza distinta le voci di spesa "oneri di sistema" e "trasporto e la gestione del contatore", in analogia con quanto già disposto per i clienti serviti nei regimi di tutela;
 - operare una ripermimetrazione delle voci di spesa "Altre partite" e "Ricalcoli";
 - introdurre una nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa relative ai servizi di vendita dell'offerta sottoscritta, a remunerazione delle attività proprie del venditore (macrocategoria: voci di spesa relative ai servizi di vendita dell'offerta);
 - rivedere ulteriormente l'attuale terminologia utilizzata per le voci di spesa;
 - perseguire una maggiore standardizzazione della nomenclatura degli ED;
- da ultimo, al fine di perseguire la confrontabilità del proprio contratto rispetto ad altre offerte presenti sul mercato, senza tuttavia appesantire il contenuto informativo della bolletta sintetica, l'introduzione all'interno del documento degli ED degli indicatori sintetici di prezzo;
- nel medesimo documento l'Autorità ha proposto per la decorrenza degli interventi ivi prospettati un termine pari a 6-9 mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento che sarà adottato in esito. Ciò al fine di consentire un'adeguata transizione alla nuova regolazione, bilanciando le esigenze temporali dei clienti finali e degli operatori che dovranno adeguare i propri sistemi di fatturazione.

CONSIDERATO, ANCORA, CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 579/2021/R/com sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: 6 associazioni dei venditori, 10 venditori singolarmente e 2 associazioni rappresentative dei clienti domestici;
- con riferimento al criterio per la determinazione del consumo annuo, nonché per il suo aggiornamento in ogni bolletta:
 - l'orientamento ha riscontrato una generale condivisione da parte dei rispondenti. Tuttavia, relativamente al settore del gas naturale, la maggioranza degli operatori insieme alle associazioni rappresentative dei venditori rilevano criticità rispetto al criterio proposto dall'Autorità per la determinazione del consumo annuo in assenza di letture effettive, chiedendo, invece, un criterio univoco per entrambi i settori. Ciò in quanto si ritiene che anche per il settore del gas naturale, in assenza di dati reali, sia più utile e maggiormente rappresentativo delle abitudini

- di consumo del cliente aggiornare il dato di consumo annuo utilizzando la miglior stima del venditore al posto del CApdr;
- un'associazione rappresentativa dei consumatori, insieme ad alcuni venditori e un'associazione rappresentativa degli stessi, invece, sostengono che dovrebbe essere garantita la relazione tra Spesa annua sostenuta e il consumo che ha generato quell'importo, anche al fine di facilitare la comprensibilità del dato da parte del cliente finale, pertanto, suggeriscono il ricorso al consumo annuo fatturato in bolletta;
 - in relazione all'introduzione del Codice Offerta all'interno del documento della bolletta sintetica, quale informazione funzionale al perseguimento dell'obiettivo della riscontrabilità, nonché volta a migliorare la confrontabilità delle offerte disponibili con l'offerta sottoscritta attraverso la consultazione del Portale Offerte:
 - i contributi pervenuti esprimono pareri tra loro discordanti. Da un lato, un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici, insieme ad alcuni operatori singoli e un'associazione rappresentativa dei venditori si sono dichiarati favorevoli all'orientamento, dall'altro molti singoli venditori esprimono pareri sfavorevoli. In particolare, essi rilevano che l'inserimento in bolletta sintetica del Codice Offerta risulterebbe superfluo fintanto che lo stesso Portale Offerte non sia in grado di storicizzare le offerte e inoltre sarebbe inutilizzabile per tutti quei clienti che sottoscrivono un'offerta non generalizzata, in quanto non presente nel PO. Inoltre, si evidenzia come nel caso di variazioni/aggiornamenti delle condizioni contrattuali il Codice Offerta potrebbe risultare fuorviante per il cliente, perché legato a condizioni economiche non più applicate;
 - infine, qualche operatore, nonché un'associazione dei consumatori domestici, seppur non nettamente contrari all'orientamento, evidenziano una serie di limiti al Codice Offerta e al suo utilizzo nell'ambito della bolletta. Essi sostengono, fra l'altro, che l'efficacia e l'utilità del Codice Offerta sarebbe condizionata all'obbligo di comunicazione al Sistema Informativo Integrato di tutti i Codici Offerta (e relative caratteristiche associate) di tutte le offerte presenti sul mercato (incluse dunque quelle che a oggi non hanno obbligo di pubblicazione sul Portale Offerte), nonché all'obbligo di aggiornamento dei Codici in caso di variazione delle condizioni economiche. Sarebbe, inoltre, necessario prevedere la storicizzazione delle Offerte per un tempo congruo all'interno del Portale Offerte;
 - per quanto riguarda, altresì, la proposta di utilizzare un QR code per perseguire le finalità informative estese del Codice Offerta, la maggioranza dei rispondenti hanno espresso la propria contrarietà, citando le complessità implementative per l'operatore a fronte, a loro dire, di una scarsa utilità per il cliente. Inoltre, evidenziano un potenziale appesantimento dei contenuti della bolletta sintetica, accompagnato dal fatto che la presenza di ulteriori QR code, oltre a quelli già utilizzati dai venditori, rischierebbe di ingenerare confusione nel cliente finale;

- con riferimento all'orientamento di introdurre l'informazione relativa alla Spesa sostenuta annua, aggiornata in ciascuna bolletta le osservazioni pervenute presentano un elevato tasso di eterogeneità, espressione di posizioni tra loro discordanti;
 - da un lato, le associazioni rappresentative dei consumatori domestici, insieme a circa la metà degli operatori ritengono che possa costituire un'informazione utile per il cliente finale al fine di una maggiore consapevolezza della spesa sostenuta per la fornitura; dall'altro lato, alcuni operatori hanno espresso pareri sfavorevoli. Tra le principali criticità rilevate, vi è il fatto che l'orientamento sembrerebbe incentivare la confrontabilità solo in termini economici, mentre dovrebbe essere promossa la comparazione delle offerte anche in termini di variabili qualitative e di affidabilità del venditore, elementi che non possono essere quantificati nella stima della spesa annua, ma che possono comunque avere un impatto decisivo nel rapporto con il cliente finale. Inoltre, si rileva come la spesa potrebbe risultare un dato forviante per il cliente finale qualora non rispondesse alla somma dei totali delle bollette ricevute dal cliente negli ultimi dodici mesi, soprattutto nei casi in cui nel suo computo siano presenti fenomeni particolari, quali i ricalcoli, ovvero, costi dovuti a corrispettivi i cui valori variano nel periodo di tempo considerato, sia per effetto di aggiornamenti delle condizioni economiche dell'offerta stessa sia per altri per aggiornamenti periodici di tariffe o imposte;
 - infine, si esprimono preoccupazioni circa l'utilizzo di tale informazione da parte del cliente finale nell'ambito del Portale Offerte al fine della comparazione dell'offerta sottoscritta con altre offerte presenti sul medesimo Portale, in quanto la stima della spesa annua rappresentata dal Portale è basata su sottostanti diversi rispetto al dato riportato in bolletta (i.e. spesa prospettica vs spesa passata);
- l'intendimento dell'Autorità di non prevedere l'indicazione della spesa annua sostenuta per i casi di fornitura inferiore all'anno, invece, è stato ampiamente condiviso dai rispondenti;
- rispetto alla previsione per i venditori sul mercato libero di indicare con evidenza distinta le voci di spesa "oneri di sistema" e "trasporto e la gestione del contatore", in analogia con quanto già previsto per gli esercenti la maggior tutela:
 - le associazioni dei consumatori domestici insieme ad alcuni operatori singoli e un'associazione rappresentativa dei venditori hanno accolto con favore l'orientamento;
 - molti dei venditori e la maggioranza delle loro associazioni rappresentative ritengono invece che debba essere lasciato un certo grado di flessibilità al venditore, inclusa la facoltà di indicare le voci di spesa anche in maniera non distinta, al fine di una rappresentazione coerente con l'offerta che il cliente ha sottoscritto;
- per quanto concerne l'orientamento di introdurre la nuova macrocategoria "voci di spesa dei servizi di vendita dell'offerta" a remunerazione delle attività proprie del venditore, accompagnata dalla ripermutazione delle voci di spesa "Altre partite" e "Ricalcoli", le osservazioni prevenute sono caratterizzate da pareri discordanti;

- le associazioni dei venditori hanno manifestato una scarsa condivisione, osservando che la scelta di riclassificare le voci di spesa andrebbe lasciata in capo al singolo operatore, al fine di poter declinare al meglio le caratteristiche peculiari di ciascuna offerta. Si rileva, inoltre che la modifica comporterebbe un importante intervento ai sistemi di billing degli operatori, senza chiari benefici per i clienti finali che, invece, vedrebbero uno stravolgimento delle categorie di spesa. Ciò potrebbe ingenerare confusione per gli stessi. Inoltre, alcuni venditori singoli sottolineano che sarebbe opportuno privilegiare le logiche di semplificazione dei documenti di contabilizzazione, evitando classificazioni o aggregazioni eccessivamente complesse, mentre l'intervento in parola a loro parere rischierebbe di aumentare la complessità del documento;
- le associazioni rappresentative dei consumatori domestici, invece, accolgono con favore la proposta, pur osservando che si potrebbe facilitare ulteriormente la lettura della bolletta creando anche una macrocategoria contenente le altre voci della fornitura definite in un contesto regolato oppure definite ai sensi della legislazione;
- con riferimento alla necessità di rivedere ulteriormente l'attuale terminologia utilizzata per le voci di spesa, sebbene le risposte pervenute abbiano illustrato una generale condivisione dell'opportunità di mantenere la nomenclatura attuale, sono pervenute alcune proposte di modifica di dettaglio finalizzate alla maggiore comprensione delle voci da parte del cliente finale. Un venditore singolo insieme a un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici auspica una riforma anche di maggiore portata dell'attuale terminologia condotta nell'ambito di un apposito Tavolo Tecnico;
- relativamente all'intendimento di perseguire una maggiore standardizzazione degli ED, e in particolare della loro nomenclatura, redatti dai venditori nel mercato libero:
 - si rileva una sostanziale contrarietà a qualsiasi forma di intervento da parte dei venditori e delle loro associazioni rappresentative;
 - mentre le associazioni rappresentative dei consumatori domestici si sono dichiarati favorevoli a una maggiore standardizzazione, in quanto sarebbe a vantaggio del cliente finale trovare voci di spesa negli ED che sono immediatamente riconoscibili ed equivalenti, indipendentemente dall'emittente del documento, soprattutto a seguito di cambio fornitore o nel momento in cui si valuta di cambiare;
- da ultimo, in relazione agli interventi illustrati in ordine agli ED, e in particolare, all'introduzione degli indicatori sintetici di prezzo, l'orientamento ha riscontrato pareri negativi dalla sostanziale totalità dei rispondenti. In particolare:
 - molti venditori esprimono forti perplessità, osservando che, sebbene la confrontabilità tra le offerte sia un requisito fondamentale per il funzionamento efficiente del mercato, tale confronto deve avvenire in fase precontrattuale e con gli strumenti preposti;
 - molti venditori e le loro associazioni rimarcano, altresì, come il cliente finale solitamente richiede la trasmissione gli ED con l'obiettivo di verificare la bolletta voce per voce, appurando la corretta applicazione del singolo

corrispettivo unitario. Tale tipologia di cliente non sembrerebbe avere bisogno di evincere dagli ED anche gli indicatori sintetici che potrebbero risultare addirittura fuorvianti rispetto all'obiettivo di verifica;

- molti venditori evidenziano anche che i valori stimati dei menzionati indicatori espressi in fase pre-contrattuale potrebbero discostarsi anche molto dall'eventuale valore riportato in bolletta per cause non riconducibili all'operato o alla volontà degli operatori e ciò potrebbe ingenerare confusione per il cliente finale;
- un'associazione dei consumatori domestici rileva la poca utilità a proporre (anche negli ED) un valore relativo a un preciso periodo di fatturazione degli indicatori sintetici di prezzo, ritenendo che siano informazioni più utili nei documenti precontrattuali;
- in generale, la maggioranza dei partecipanti alla consultazione ha manifestato l'esigenza di definire in modo unitario e organico la road map delle modifiche da apportare alla Bolletta 2.0 in modo coordinato con gli interventi derivanti dal recepimento in ambito nazionale della normativa europea di riferimento e in particolare della Direttiva (UE) 944/2019 per il settore elettrico. Ciò prevedendo congrui tempi di implementazione.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 135/2022/R/com, l'Autorità ha adottato le disposizioni in merito alla standardizzazione del Codice Offerta nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale nonché ai criteri per il popolamento e aggiornamento del Codice Offerta nel registro centrale ufficiale (RCU), prevedendo, fra altro, l'obbligo di utilizzare la struttura standard del Codice Offerta per le offerte a decorrere dall'1 luglio 2022 per tutte le offerte, sia per le nuove offerte che saranno pubblicate sul PO sia per le nuove offerte non soggette all'obbligo di comunicazione sul PO;
- inoltre, in coerenza con la principale funzione del Codice Offerta volto a permettere al cliente di rintracciare facilmente le informazioni relative all'offerta che intende sottoscrivere in modo da poterla comparare con altre offerte presenti nel PO, per poter effettuare una scelta maggiormente consapevole, l'Autorità ha previsto che l'aggiornamento del Codice Offerta in RCU avvenga anche in esito a rinegoziazioni, variazioni unilaterali del contratto o evoluzione automatica delle condizioni contrattuali; in tale ambito sono stati altresì disposti specifici obblighi di comunicazione anche delle informazioni relative alle offerte rinegoziate, oggetto di variazione unilaterale o soggette a evoluzione automatica delle condizioni contrattuali sia nei confronti del PO, sia nei confronti dei clienti finali stessi.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nel corso del procedimento in parola, la Direttiva elettrica è stata recepita nell'ordinamento italiano con il d.lgs. 210 del 2021; conseguentemente, con la deliberazione 121/2022/R/eel, l'Autorità ha avviato un procedimento per

l'implementazione delle disposizioni ivi previste, nell'ambito del quale ha confermato che l'implementazione delle disposizioni inerenti alla bolletta e informazioni di fatturazione (articolo 6 e allegato I) fosse già parte integrante del procedimento avviato con la deliberazione 549/2020/R/com, fatta eccezione delle previsioni inerenti alla messa a disposizione delle informazioni sulla composizione del mix di fonti energetiche e sull'impatto ambientale di cui all'articolo 6.5, nonché al punto 5 dell'Allegato I;

- nello specifico, il d.lgs. 210/2021 ha confermato alcune prescrizioni in materia di bollette e informazioni di fatturazione già ricomprese nella regolazione Bolletta 2.0, e ne ha introdotto ulteriori; ha inoltre disposto che l'Autorità, con uno o più atti regolatori adottati entro sei mesi dall'entrata in vigore del medesimo decreto, stabilisca le misure tecniche e di dettaglio necessarie al fine di rendere effettivi i diritti che ne discendono;
- uno degli obiettivi in base al quale il d.lgs. 210/21 espressamente si orienta è quello di garantire il diritto dei clienti finali di ricevere in maniera gratuita “bollette e informazioni di fatturazione accurate, facilmente comprensibili, chiare, concise, di facile consultazione e idonee a facilitare confronti con i servizi offerti da altri fornitori” (articolo 6, comma 1), e nello specifico stabilisce che le informazioni di fatturazione trasmesse soddisfino i requisiti minimi indicati nell'Allegato I, Requisiti minimi di fatturazione e relative informazioni, disponendo, tra altro, le seguenti innovazioni non già ricomprese nella regolazione:
 - in tema di informazioni minime che devono figurare sulla bolletta, che siano “...presentate in maniera evidente il prezzo da pagare e, se possibile, le componenti del prezzo, con una chiara attestazione che tutte le fonti di energia possono anche beneficiare di incentivi non finanziati mediante i prelievi indicati nelle componenti del prezzo” (punto 1.1, lettera a));
 - con riferimento alle informazioni fondamentali riportate in bolletta, di cui al punto 1.2, che siano presentate in maniera evidente, in una sezione chiaramente separata, alcune informazioni, tra cui:
 - il nome e i recapiti del fornitore, compresi un numero telefonico di assistenza ai consumatori e l'indirizzo email (lettera b);
 - l'eventuale data di scadenza del contratto (lettera d);
 - le informazioni inerenti alla possibilità e al vantaggio di un passaggio ad altro fornitore e alla risoluzione delle controversie (lettera e);
 - le informazioni sui diritti del cliente finale per quanto concerne la risoluzione extragiudiziale delle controversie, inclusi i recapiti dell'organismo responsabile (lettera g);
 - lo sportello per i servizi a tutela del consumatore (lettera h);
 - un link o un riferimento a dove è possibile trovare strumenti di confronto dei prezzi (lettera i);
 - al punto 1.3, con riferimento alle bollette basate sul consumo effettivo o su una lettura a distanza, che siano messe a disposizione ai clienti finali le seguenti informazioni:

- *confronti, sotto forma di grafico, tra il consumo attuale di energia elettrica del cliente finale con il consumo del cliente finale nello stesso periodo dell'anno precedente (lettera a);*
- *i recapiti, compresi i siti internet, delle organizzazioni di consumatori, delle agenzie per l'energia o di organismi analoghi da cui si possono ottenere informazioni sulle misure disponibili di miglioramento dell'efficienza energetica per le apparecchiature alimentate a energia (lettera b);*
- *confronti rispetto a un cliente finale medio o di riferimento della stessa categoria di utenza (lettera c);*
- in tema di frequenza di fatturazione e fornitura delle informazioni di fatturazione, al punto 2 è disposto, tra altro che:
 - *“...se il cliente finale non dispone di un contatore che possa essere letto a distanza dal gestore o se il cliente finale ha deciso attivamente di disattivare la lettura a distanza conformemente al diritto nazionale, gli sono fornite informazioni di fatturazione accurate e basate sul consumo effettivo a scadenza almeno semestrale, oppure trimestrale su richiesta o qualora il cliente finale abbia optato per la fatturazione elettronica” (lettera b);*
 - *“...se il cliente finale dispone di un contatore che può essere letto a distanza dal gestore, informazioni di fatturazione accurate e basate sul consumo effettivo sono fornite almeno ogni mese; tali informazioni possono altresì essere rese disponibili via internet e sono aggiornate con la massima frequenza consentita dai dispositivi e dai sistemi di misurazione utilizzati” (lettera d);*
- in tema di componenti del prezzo applicato al cliente finale, di cui al punto 3, che *“...il prezzo applicato al cliente finale è la somma delle tre componenti definite seguenti: la componente relativa all'energia e all'approvvigionamento, la componente relativa alla rete (di trasmissione e distribuzione) e la componente che comprende imposte, tributi, canoni e oneri.”;*
- infine, in tema di accesso alle informazioni complementari sui consumi storici, di cui al punto 4, che *“...il cliente finale dotato di un contatore che può essere letto a distanza deve accedere facilmente alle informazioni complementari sui consumi storici, in modo da poter controllare nel dettaglio i propri consumi.”.*

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- al fine di proseguire nel confronto partecipativo con gli stakeholder anche relativamente al percorso prospettato per l'implementazione del d.lgs. 210/21 e, in particolare modo, sulle misure previste per l'avvio dell'affinamento della regolazione della Bolletta 2.0 per renderla coerente con le innovazioni ivi introdotte, in data 30 marzo 2022 l'Autorità ha convocato il secondo incontro del Tavolo Tecnico Bolletta 2.0;
- in tale sede, l'Autorità ha, pertanto, esposto il piano dei lavori per l'attuazione del disposto non già ricompreso nella vigente regolazione in materia, illustrando a tal fine l'opportunità di effettuare una ripartizione logica delle nuove prescrizioni

introdotte, suddividendole in due sottoinsiemi distinti, ciascuno con tempi e modalità di attuazione differenti in base alla natura delle prescrizioni in esso contenute. Di questi, il primo sottoinsieme è inclusivo delle disposizioni che sono di contenuto vincolato e, in ragione dell'intervento meramente attuativo che ne deriva richiesto dall'Autorità, possono essere implementate sin da subito, sfruttando le tempistiche del provvedimento da adottare in esito alla consultazione di cui al 579/202/R/com; mentre al secondo sottoinsieme sono demandate quelle disposizioni che richiedono specifici approfondimenti, nonché un'ulteriore confronto con le parti interessate, pertanto la loro disciplina viene rimandata a provvedimento successivo;

- il su descritto piano dei lavori prospettato dall'Autorità, parimenti, è volto ad accogliere quanto più possibile le più volte manifestate istanze degli stakeholder di addivenire a un intervento regolatorio onnicomprensivo quanto meno frammentario possibile; al fine, dunque, di razionalizzare gli interventi di modifica richiesti alla bolletta sintetica, nonché con la logica di capitalizzare i benefici degli strumenti a vantaggio del cliente finale già disciplinati, con riferimento al primo sottoinsieme di disposizioni di cui all'Allegato 1, l'Autorità ha sviluppato, e illustrato durante il Tavolo tecnico del 30 marzo u.s., i seguenti orientamenti implementativi:
 - che sia indicato l'indirizzo *e-mail* del venditore, o analogo recapito digitale in attuazione del punto 1.2 lettera b);
 - che sia indicato l'eventuale durata del contratto, ove prevista in attuazione del punto 1.2 lettera d);
 - che siano inserite le informazioni relative alla risoluzione extragiudiziale delle controversie, e nello specifico, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale, ai quali il venditore si impegna a partecipare in attuazione del punto 1.2 lettera g);
 - che sia indicato il link al Portale Offerte in attuazione delle previsioni di cui al punto 1.2 lettere e) e i);
 - che sia indicato il link al Portale Consumi in attuazione alle previsioni di cui al punto 1.3 lettera a) e al punto 4;
 - che sia indicato il link allo Sportello per il consumatore in attuazione del punto 1.2. lettere e) e h);
 - di avviare, in attuazione del punto 1.3, lettera b), una valutazione volta a individuare l'idoneo soggetto all'espletamento delle previsioni in tema di informazioni sull'efficienza energetica, a partire, come prima ipotesi da validare, dall'Agenzia nazionale per l'efficienza energetica conferita all'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA) ai sensi del d.lgs 115/08, in recepimento della Direttiva 2006/32/CE;
- da ultimo, con riferimento alle previsioni in tema variazioni delle condizioni contrattuali dell'offerta sottoscritta di cui all'articolo 6.4 del d.lgs. 210/21, l'Autorità ha chiarito che sono ritenute più tutelanti dei diritti di trasparenza del consumatore in tema, nonché più efficaci nel garantire adeguata evidenza della modifica al cliente finale, anche al fine di una opportuna valutazione in termini di convenienza e di eventuale ricerca di una diversa offerta, e pertanto esaustive dell'intento del dettato legislativo, le disposizioni relative ai termini e modalità di preavviso per la variazione

unilaterale delle condizioni contrattuali e per le evoluzioni automatiche delle condizioni economiche, disciplinate dal Codice di condotta commerciale;

- al tavolo tecnico hanno partecipato 4 associazioni rappresentative dei consumatori domestici, 2 associazioni rappresentative delle PMI e 6 associazioni rappresentative degli operatori;
- sono pervenute osservazioni da parte di 2 associazioni rappresentative dei consumatori domestici e 4 associazioni rappresentative degli operatori partecipanti al tavolo, di cui un contributo unico a firma congiunta di 3 associazioni;
- in generale, i soggetti che hanno presentato osservazioni hanno accolto positivamente gli sviluppi delineati dall’Autorità nel corso del tavolo tecnico, riconoscendo lo sforzo di cercare di ottimizzare gli interventi prospettati dalla normativa; sono state, tuttavia, espresse considerazioni in merito ad alcuni aspetti di dettaglio, in particolare:
 - con riferimento alle informazioni da riportare in bolletta inerenti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie da inserire in bolletta, un’associazione rappresentativa dei consumatori domestici evidenzia l’opportunità di esplicitare che il primo passaggio alla risoluzione delle controversie consiste nel tentativo obbligatorio di conciliazione presso un Ente accreditato;
 - per quanto riguarda l’indicazione dell’indirizzo *e-mail* o canale digitale del venditore, le associazioni degli operatori evidenziano l’opportunità che venga garantita la coerenza con quanto già previsto dal TIQV inerente alla procedura di presentazione dei reclami scritti;
 - relativamente al dato alla durata del contratto, un’associazione rappresentativa dei venditori richiede di specificare se il campo debba essere comunque previsto all’interno della bolletta, lasciandolo vuoto nel caso in cui il contratto sia a tempo indeterminato;
 - inoltre, rispetto alle nuove informazioni previste che dovranno essere “presentate in maniera evidente in una sezione chiaramente separata dalle altre parti della fattura” le associazioni rappresentative degli operatori richiedono ulteriori chiarimenti circa la loro collocazione all’interno della bolletta, mentre alcune altre di queste ritengono che sia opportuno lasciare piena discrezionalità al fornitore di decidere dove inserire tali link. Inoltre, suggeriscono che i messaggi illustrativi siano redatti in modo conciso;
 - infine, alcune delle associazioni rappresentative degli operatori richiedono che l’applicazione delle misure prospettate sia con tempistiche congrue, con circa 9 mesi dalla pubblicazione della Delibera in esito al procedimento.

RITENUTO CHE SIA OPPORTUNO:

- completare il primo gruppo di interventi di modifica della disciplina della Bolletta 2.0 al fine di aggiornarla nel complessivo disegno dell’insieme degli strumenti finalizzati a perseguire gli obiettivi di trasparenza delle informazioni a vantaggio del cliente finale;

- confermare, in particolare, l'orientamento, anche tenuto conto delle osservazioni pervenute in esito alla consultazione di cui al documento 579/2021/R/com, nonché al Tavolo Tecnico del 26 luglio 2021, di operare in coerenza e complementarità con gli innovati strumenti di tutela già implementati dall'Autorità, integrando il documento della bolletta sintetica e gli ED con alcune informazioni funzionali alla nuove finalità attribuite alla bolletta, tra cui il progressivo aumento della consapevolezza delle abitudini di consumo e delle condizioni economiche complessive della propria offerta da parte del consumatore, la riscontrabilità delle condizioni economiche e contrattuali applicate, nonché la confrontabilità delle condizioni tecnico/economiche dell'offerta sottoscritta con le altre presenti sul mercato;
- confermare, pertanto, il criterio proposto per la determinazione del consumo annuo, nonché per il suo aggiornamento in ciascuna bolletta per tutti i clienti finali, stabilendo che tale dato sia pari al consumo di 12 mesi consecutivi determinato in base alla differenza tra letture rilevate/autoletture che coprono un periodo di 12 mesi consecutivi. Inoltre, di confermare il prospettato ricorso al criterio del pro-quota die per il consumo risultante dalla differenza tra le letture rilevate/autoletture che coprono un arco temporale superiore a 12 mesi; altresì, qualora non siano disponibili letture rilevate/autoletture funzionali alla determinazione del consumo annuo, per il settore elettrico, di determinare il consumo annuo rispetto alla miglior stima effettuata dal venditore in base ai dati in suo possesso; infine, con l'obiettivo di conseguire una maggiore standardizzazione tra i due settori, di accogliere, per il settore del gas naturale, le osservazioni in merito al ricorso alle migliori stime del venditore, di non dare seguito all'orientamento di utilizzare il CAPdR determinato e aggiornato dal SII ai sensi dell'articolo 4 del TISG alla fine della determinazione del consumo annuo;
- anche alla luce delle evoluzioni regolatorie inerenti alla standardizzazione del Codice Offerta, nonché la progressiva codifica di tutte le offerte commerciali, di prevedere l'esposizione del Codice Offerta identificativo dell'offerta sottoscritta dal cliente finale all'interno del documento della bolletta sintetica per tutte le offerte commerciali sottoscritte;
- prevedere, inoltre, che a seguito di modifiche o aggiornamenti del Codice Offerta abbinato alla fornitura in RCU in esito alle operazioni, ivi comprese di *switching*, voltura o di nuova attivazione della fornitura, ovvero delle rinegoziazioni, variazioni unilaterali del contratto o evoluzioni automatiche delle condizioni contrattuali, il venditore del mercato libero a decorrere dalla prima bolletta emessa successivamente alla modifica o aggiornamento del Codice Offerta medesimo, aggiorni di conseguenza il Codice Offerta esposto in bolletta affinché trovi coerenza con il Codice Offerta abbinato correntemente in RCU alla fornitura in corso;
- al fine di incrementare la consapevolezza del cliente finale della sua spesa complessiva, confermare la previsione di indicare la Spesa annua sostenuta, aggiornata in ogni bolletta, per tutti i clienti finali e che tale informazione sia determinata come l'ammontare risultante dalla sommatoria delle spese riportate in ciascuna delle ultime bollette che ricoprono l'annualità. Confermando, altresì, che

nel calcolo della spesa annua è ricompreso solo quanto dovuto per la fornitura propriamente detta di energia elettrica o di gas naturale. In accoglimento delle osservazioni pervenute, di non prevedere l'indicazione della spesa annua sostenuta per i casi di fornitura inferiore all'anno;

- in relazione alla sintesi degli importi fatturati, al fine di incrementare la trasparenza delle voci di spesa, fornendo informazioni puntuali relative alla quota o peso di ciascuna delle voci di spesa di diversa natura in questione, nonché, anche alla luce delle priorità esposte nel PNRR di cui alla missione M7, obiettivo C2-7, relativamente alle riforme in materia di concorrenza, confermare l'orientamento di indicare con evidenza distinta le voci di spesa “oneri di sistema” e “trasporto e la gestione del contatore” anche per i venditori del mercato libero, in analogia con quanto già disposto per i regimi di tutela;
- in ragione della necessità di effettuare ulteriori approfondimenti, in particolare per quanto riguarda le possibili sinergie con le previsioni del d.lgs. 210/21 in tema di componenti del prezzo applicato al cliente finale, di cui al punto 3 dell'Allegato 1, e in parziale accoglimento delle osservazioni pervenute, rimandare l'introduzione della nuova macrocategoria “voci di spesa relative ai servizi di vendita dell'offerta” che riunisce le voci di spesa relative ai servizi di vendita dell'offerta sottoscritta, a remunerazione delle attività proprie del venditore;
- anche in ragione del portato informativo esteso che l'Autorità ha inteso conseguire attraverso la adottata disciplina del Codice Offerta e la codifica di tutte le offerte commerciali, tra cui, la reperibilità delle informazioni relative alla fornitura in corso e l'eventuale comparabilità della propria offerta con altre offerte presenti nel PO, di accogliere le osservazioni relative agli indicatori sintetici di prezzo e di non dare seguito all'orientamento di prevedere all'interno del documento degli ED l'inserimento dei tre indicatori sintetici di prezzo “effettivi”, ossia valorizzati in base ai valori dei corrispettivi unitari applicati per ciascun periodo di fatturazione;
- prevedere che le su descritte disposizioni siano implementate entro la prima bolletta emessa successivamente alla data del 1 gennaio 2023.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- le disposizioni del decreto legislativo 210/21 e in particolare quelle contenute nel suo Allegato 1 in tema di bollette e informazioni di fatturazione siano già parzialmente ricomprese nella vigente regolazione della Bolletta 2.0;
- con riferimento, invece, alle disposizioni non già ricomprese nella vigente regolazione, in coerenza con quanto illustrato nel corso del Tavolo Tecnico del 30 marzo 2022, e tenuto conto delle relative osservazioni e contributi pervenuti in tale occasione, sia opportuno dare seguito all'attuazione del primo sottoinsieme di previsioni. Pertanto, al fine di razionalizzare gli aggiornamenti in merito alla bolletta in un intervento quanto più possibile organico, sia necessario disporre sin da subito le seguenti integrazioni alla regolazione della Bolletta 2.0 e, con riferimento al medesimo Allegato 1:

- in tema di assistenza ai clienti finali, con riferimento al punto 1.2, lettera b), che il venditore indichi, un indirizzo *e-mail* dedicato, o, in alternativa, una modalità telematica, ossia un canale digitale tracciabile in conformità con quanto già previsto dall'articolo 8.1 del TIQV;
- in relazione all'informazione concernente la scadenza del contratto di cui al punto 1.2, lettera d), che sia riportata l'eventuale data di scadenza del contratto, ove prevista, o alternativamente, che sia indicato che il contratto è a tempo indeterminato;
- con riferimento al punto 1.2, lettere e) e g), sui diritti del cliente finale per quanto concerne la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che i venditori indichino in bolletta, in conformità con quanto previsto dal Codice di condotta commerciale per i contratti di fornitura e per i siti web e dal TIQV per le risposte ai reclami non soddisfatti della problematica lamentata dal cliente finale almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il venditore medesimo si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita;
- per quanto riguarda la previsione di cui all'articolo 1 comma 2, lettera h), poiché lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente assolve i requisiti espressi dalla Direttiva elettrica in merito allo sportello per i servizi a tutela del consumatore, che ne sia indicato il relativo link;
- in merito alle previsioni di fornire le informazioni relative agli strumenti per la comparazione dei prezzi, nonché quelle relative al vantaggio del passaggio a un altro fornitore di cui rispettivamente all'articolo 1 comma 2, lettere e) ed i), che sia indicato il link al Portale Offerte;
- relativamente all'articolo 1 comma 3, lettera a), concernente la messa a disposizione di confronti, sotto forma di grafico, tra il consumo attuale di energia elettrica del cliente finale con il consumo del cliente finale nello stesso periodo dell'anno precedente, nonché al punto 4 in tema di accesso alle informazioni complementari sui consumi storici, ferme restando le vigenti previsioni concernenti la messa a disposizione dei dati di consumo, che sia indicato il link al Portale Consumi;
- con la finalità di salvaguardare la comprensibilità e la chiarezza del suo contenuto informativo e dunque di minimizzare le informazioni ulteriori riportate in bolletta derivanti dall'applicazione del d.lgs. 210/21, sia opportuno indicare, in luogo dei tre link sopra richiamati in maniera distinta, in uno spazio apposito del documento di fatturazione con separata e adeguata evidenza, un indirizzo URL unico creato dall'Autorità a tale scopo, in cui è possibile rintracciare i tre suddetti link, accompagnato da una didascalia illustrativa;
- con riferimento ai clienti serviti nei regimi di tutela, l'indirizzo URL nonché la didascalia di accompagnamento sopramenzionati, possono essere riportati nello spazio riservato alle informazioni relative a comunicazioni dell'Autorità destinate ai clienti finali;

- al fine della valutazione volta a individuare il soggetto istituzionale preposto a fornire le informazioni al cliente finale concernenti le misure disponibili di miglioramento dell'efficienza energetica per le apparecchiature alimentate a energia, sia opportuno rimandare a successivo provvedimento l'attuazione del punto 1.3, lettera b);
- infine, con riferimento all'articolo 6 comma 4 del d.lgs. 210/21 in tema di variazioni delle condizioni contrattuali, ovvero del prezzo di fornitura, le previsioni di cui all'articolo 13 del Codice di Condotta commerciale e nello specifico l'obbligo per i venditori di dare comunicazione in forma scritta a ciascuno dei clienti finali interessati con congruo preavviso rispetto alla decorrenza delle variazioni medesime, siano coerenti con le finalità del disposto e, garantiscano un livello rafforzato di tutela al cliente finale;
- in relazione alle disposizioni di cui al precedente punto, afferenti al primo sottoinsieme individuato dall'Autorità nell'illustrazione del proprio piano dei lavori per l'implementazione del d.lgs. 210/21, alla luce del contenuto vincolato della norma primaria, nonché della limitatezza dell'impatto sui sistemi di fatturazione per la conseguente attuazione studiata, la consultazione con gli esponenti delle parti interessate sia stata completata ed esaurita con il Tavolo Tecnico del 30 marzo;
- sia opportuno, altresì, rinviare a successivo provvedimento la disciplina delle residuali disposizioni demandate al secondo sottoinsieme non già ricomprese nella regolazione della Bolletta 2.0

DELIBERA

1. di modificare l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com come di seguito riportato:
 - a. all'articolo 1, comma 1.1:
 - i. dopo le parole “distribuiti a mezzo di reti urbane,” sono aggiunte le seguenti parole: “le definizioni di cui agli articoli 1 del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali”;
 - ii. sono introdotte le seguenti definizioni:

“

 - **Codice Offerta** è il codice alfanumerico di cui alla deliberazione 135/2022/R/com identificativo dell'offerta commerciale e abbinato alla fornitura nel RCU;”;

“

 - **Portale Consumi** è il portale informatico per la messa a disposizione dei dati di consumi storici dell'energia elettrica e del gas naturale e

delle principali informazioni tecniche e contrattuali rivolto a tutte le utenze, di cui alla deliberazione 270/2019/R/com;”;

“

- **Sportello per il consumatore è lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto dell’Autorità, che svolge le attività in avvalimento di cui agli articoli 7, comma 6, e 44, comma 4, del d. lgs. 93/11 e all’articolo 1, comma 72, della legge 124/17;”;

“

- **Spesa annua sostenuta** è la spesa risultante dalla sommatoria delle spese riportate, ricomprendendo solo quanto dovuto per la fornitura propriamente detta di energia elettrica o di gas naturale in ciascuna delle ultime dodici bollette (qualora la periodicità di fatturazione sia mensile) o delle ultime sei bollette (qualora la periodicità di fatturazione sia bimestrale); in caso la periodicità di fatturazione sia diversa, la spesa annua sostenuta deve essere calcolata rispetto a un numero di bollette che coprono l’ultima annualità. Nel calcolo della spesa annua sostenuta non sono ricompresi gli importi relativi al “Canone di abbonamento alla televisione per uso privato” e gli importi relativi alle voci “Altre partite” quali eventuali indennizzi e/o importi per servizi o prodotti aggiuntivi a titolo oneroso previsti nell’offerta. La spesa annua sostenuta è aggiornata in ciascuna bolletta in base agli importi della stessa;”;

iii. la definizione di “consumo annuo” è sostituita dalla seguente:

“

- **consumo annuo** è pari al consumo di 12 mesi consecutivi determinato in base alla differenza tra letture rilevate/autoletture che coprono un periodo di 12 mesi consecutivi. Qualora siano disponibili solo letture rilevate/autoletture che coprono un arco temporale superiore a 12 mesi, il dato di consumo annuo è determinato utilizzando il criterio del pro-quota die applicato al consumo risultante dalla differenza tra le letture rilevate/autoletture; qualora siano disponibili letture rilevate/autoletture funzionali al suo aggiornamento, il dato di consumo annuo riportato in bolletta è aggiornato di conseguenza. Nel caso non fossero disponibili letture rilevate/autoletture funzionali alla sua determinazione, il consumo annuo è determinato rispetto alla miglior stima effettuata dal venditore in base ai dati in suo possesso;”;

b. l’articolo 5 della Bolletta 2.0 è modificato come segue:

i. al comma. 5.2 lettera c):

- è aggiunta la seguente lettera ii.bis.:
“ii.bis il Codice Offerta abbinato alla fornitura nel RCU, per i clienti finali serviti nel mercato libero;”;
 - è sostituito il punto iii. con il seguente:
“iii. consumo annuo aggiornato, differenziato, relativamente al settore elettrico, per fasce orarie, con l’indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato;”
 - alla lettera v., dopo le parole “richieste di informazioni” sono aggiunte le seguenti parole: “, compresa una modalità telematica che disponga di tracciatura;”;
 - è aggiunta la seguente lettera v.bis.:
“v.bis. le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il venditore si impegna a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita;”;
- ii. al comma 5.4 è aggiunta la seguente lettera d bis):
“d bis) Spesa annua sostenuta con l’indicazione di inizio e fine del periodo rispetto alla quale è stata determinata;”;
- c. all’articolo 8, il comma 8.3 è sostituito come segue:
:
“8.3 I venditori del mercato libero definiscono la sintesi degli importi fatturati in coerenza con le previsioni della guida alla lettura di cui all’Articolo 20, purché siano indicati separatamente gli importi fatturati relativi a:
- a) spesa per il trasporto e la gestione del contatore;
 - b) spesa per gli oneri di sistema;
 - c) i ricalcoli relativi a importi determinati ai sensi dell’articolo 6, nei casi di cui ai commi 6.3 e 6.4;
 - d) le altre partite, specificando la natura dell’importo addebitato/accreditato al cliente e che comprendono gli eventuali indennizzi da corrispondere al cliente;
 - e) per i clienti che ne hanno titolo, il bonus sociale, indicando l’importo in deduzione della base imponibile.”;
- d. l’Articolo 10 è modificato come segue:
- i. al comma 10.1, alla lettera b) è aggiunta la seguente lettera i.bis.:
- “i.bis l’eventuale scadenza del contratto di fornitura, ove prevista, o in alternativa, l’indicazione che sia un contratto di durata indeterminata;”;

- ii. al comma 10.2, dopo le parole “condizioni economiche” sono aggiunte le seguenti parole: “nonché, ove prevista la scadenza del contratto di fornitura o, alternativamente, che il contratto è a tempo indeterminato;”;
 - iii. è aggiunto il seguente articolo 10.2 bis:
 “10.2 bis In una sezione con separata e adeguata evidenza, è riportato:
“Per scoprire se ci sono altre offerte più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo, i tuoi consumi storici e per confrontare il tuo consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i tuoi diritti, consulta www.arera.it/consumatori.”;
2. di modificare l’Allegato A alla deliberazione 200/2015/R/com recante il “Glossario della bolletta per la fornitura di energia elettrica” come di seguito riportato:
- a. nella sezione relativa alle Caratteristiche commerciali della fornitura:
 - i. dopo le definizioni di Servizio di maggior tutela o Mercato libero, è aggiunta la seguente definizione:

Codice Offerta	È il codice alfanumerico di cui alla deliberazione 135/2022/R/com identificativo dell’offerta commerciale e abbinato alla fornitura nel RCU
----------------	---

- ii. la definizione di consumo annuo è sostituita con la seguente:

Consumo annuo	<p>È pari al consumo di 12 mesi consecutivi determinato in base alla differenza tra letture rilevate/autoletture che coprono un periodo di 12 mesi consecutivi. Qualora siano disponibili solo letture rilevate/autoletture che coprono un arco temporale superiore a 12 mesi, il dato di consumo annuo è determinato utilizzando il criterio del pro-quota die applicato al consumo risultante dalla differenza tra le letture rilevate/autoletture; qualora siano disponibili letture rilevate/autoletture funzionali al suo aggiornamento, il dato di consumo annuo riportato in bolletta è aggiornato di conseguenza. Nel caso non fossero disponibili letture rilevate/autoletture funzionali alla sua determinazione, il consumo annuo è determinato rispetto alla miglior stima effettuata dal venditore in base ai dati in suo possesso.</p> <p>Nel caso di nuove attivazioni, per cui non è disponibile un dato che copre un periodo di 12 mesi, il venditore deve</p>
---------------	---

	<p>indicare in bolletta che si tratta del consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, sulla base dei dati a sua disposizione, denominandolo “consumo da inizio fornitura”; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo.</p> <p>Per il settore elettrico il consumo annuo è ulteriormente suddiviso per ciascuna fascia oraria. (si veda descrizione della voce Fasce orarie)</p>
--	---

iii. la definizione di Recapiti del venditore è sostituita dalla seguente:

Recapiti del venditore	<p>Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, modalità telematica o digitale, fax, numero telefonico) necessari per contattare il venditore di energia elettrica per ricevere informazioni o inoltrare reclami. I recapiti riportati devono includere un indirizzo <i>e-mail</i> dedicato, o, in alternativa, una modalità telematica che disponga di tracciatura in conformità con quanto disposto dall'articolo 8 del TIQV</p>
------------------------	---

b. nella sezione Dati relativi alle ulteriori caratteristiche contrattuali, dopo la definizione di Data di attivazione della fornitura, sono aggiunte le seguenti definizioni:

Durata del contratto	<p>È, ove prevista, l'eventuale data di scadenza del contratto, o alternativamente, è indicato che la durata del contratto è indeterminata, in conformità con quanto stabilito dal Codice di condotta commerciale</p>
www.arera.it/consumatori	<p>È la pagina web dedicata al consumatore che ricomprende al suo interno i seguenti servizi disciplinati dall'Autorità, e gestiti da Acquirente Unico S.p.A., anche in qualità di gestore del SII, per conto dell'Autorità:</p> <p>Portale Offerte – ovvero il portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale rivolte alle utenze domestiche e alle imprese di piccola dimensione, di cui alla deliberazione 51/2018/R/com;</p> <p>Portale Consumi – ovvero il portale informatico per la messa a disposizione dei dati di consumi storici dell'energia elettrica e del gas naturale e</p>

	<p>delle principali informazioni tecniche e contrattuali rivolto a tutte le utenze, di cui alla deliberazione 270/2019/R/com;</p> <p>Sportello per il consumatore Energia e Ambiente - ovvero lo Sportello, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto dell'Autorità, che svolge le attività in avvalimento di cui agli articoli 7, comma 6, e 44, comma 4, del d. lgs. 93/11 e all'articolo 1, comma 72, della legge 124/17;</p>
Spesa annua sostenuta	<p>È la spesa risultante dalla sommatoria delle spese riportate, ricomprendendo solo quanto dovuto per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale, in ciascuna delle ultime bollette che coprono l'ultima annualità. La spesa annua sostenuta è aggiornata in ciascuna bolletta in base agli importi della stessa. È accompagnata dall'indicazione dell'inizio e fine del periodo rispetto alla quale è stata determinata. Nel calcolo della spesa annua sostenuta non sono ricompresi gli importi relativi al "Canone di abbonamento alla televisione per uso privato" e gli importi relativi alle voci "Altre partite" quali eventuali indennizzi e/o importi per servizi o prodotti aggiuntivi a titolo oneroso previsti nell'offerta.</p>

3. di modificare l'Allegato B alla deliberazione 200/2015/R/com recante il "Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale" come di seguito riportato:
- a. nella sezione relativa alle Caratteristiche commerciali della fornitura:
- i. dopo le definizioni di Servizio di maggior tutela o Mercato libero, è aggiunta la seguente definizione:

Codice Offerta	È il codice alfanumerico di cui alla deliberazione 135/2022/R/com identificativo dell'offerta commerciale e abbinato alla fornitura nel RCU
----------------	---

- ii. la definizione di consumo annuo è sostituita con la seguente:

Consumo annuo	È pari al consumo di 12 mesi consecutivi determinato in base alla differenza tra letture rilevate/autoletture che coprono un periodo di 12 mesi consecutivi. Qualora siano disponibili solo letture rilevate/autoletture che coprono un
---------------	---

	<p>arco temporale superiore a 12 mesi, il dato di consumo annuo è determinato utilizzando il criterio del pro-quota die applicato al consumo risultante dalla differenza tra le letture rilevate/autoletture; qualora siano disponibili letture rilevate/autoletture funzionali al suo aggiornamento, il dato di consumo annuo riportato in bolletta è aggiornato di conseguenza. Nel caso non fossero disponibili letture rilevate/autoletture funzionali alla sua determinazione, il consumo annuo è determinato rispetto alla miglior stima effettuata dal venditore in base ai dati in suo possesso.</p> <p>Nel caso di nuove attivazioni, per cui non è disponibile un dato che copre un periodo di 12 mesi, il venditore deve indicare in bolletta che si tratta del consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, sulla base dei dati a sua disposizione, denominandolo “consumo da inizio fornitura”; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo.</p>
--	---

iii. la definizione di Recapiti del venditore è sostituita dalla seguente:

Recapiti del venditore	Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, modalità telematica o digitale, fax, numero telefonico) necessari per contattare il venditore di energia elettrica per ricevere informazioni o inoltrare reclami. I recapiti riportati devono includere una modalità telematica che disponga di tracciatura in conformità con quanto disposto dall'articolo 8 del TIQV
------------------------	--

b. nella sezione Dati relativi alle ulteriori caratteristiche contrattuali, dopo la definizione di Data di attivazione della fornitura, sono aggiunte le seguenti definizioni:

Durata del contratto	È, ove prevista, l'eventuale data di scadenza del contratto, o alternativamente, è indicato che la durata del contratto è indeterminata, in conformità con quanto stabilito dal Codice di condotta commerciale
www.arera.it/consumatori	La pagina web dedicata al consumatore che ricomprende al suo interno i seguenti servizi disciplinati dall'Autorità, e gestiti da Acquirente Unico S.p.A., anche in qualità di gestore del SII, per conto dell'Autorità:

	<p>Portale Offerte - ovvero il portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale rivolte alle utenze domestiche e alle imprese di piccola dimensione, di cui alla deliberazione 51/2018/R/com;</p> <p>Portale Consumi – ovvero il portale informatico per la messa a disposizione dei dati di consumi storici dell'energia elettrica e del gas naturale e delle principali informazioni tecniche e contrattuali rivolto a tutte le utenze, di cui alla deliberazione 270/2019/R/com;</p> <p>Sportello per il consumatore Energia e Ambiente - ovvero lo Sportello, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto dell'Autorità, che svolge le attività in avvalimento di cui agli articoli 7, comma 6, e 44, comma 4, del d. lgs. 93/11 e all'articolo 1, comma 72, della legge 124/17;</p>
Spesa annua sostenuta	<p>È la spesa risultante dalla sommatoria delle spese riportate, ricomprendendo solo quanto dovuto per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale, in ciascuna delle ultime bollette che coprono l'ultima annualità. La spesa annua sostenuta è aggiornata in ciascuna bolletta in base agli importi della stessa. È accompagnata dall'indicazione dell'inizio e fine del periodo rispetto alla quale è stata determinata. Nel calcolo della spesa annua sostenuta non sono ricompresi gli importi relativi alle voci "Altre partite" quali eventuali indennizzi e/o importi per servizi o prodotti aggiuntivi a titolo oneroso previsti nell'offerta.</p>

4. fermi restando i vigenti obblighi di informazione in capo ai venditori in relazione al superamento delle tutele di prezzo di cui alla deliberazione 197/2019/R/com, che gli esercenti i regimi di tutela possano prevedere quanto disposto al comma 10.2bis della Bolletta 2.0 all'interno dello spazio della bolletta sintetica dedicato alle comunicazioni dell'Autorità;
5. che le disposizioni trovino applicazione entro la prima bolletta emessa per tutti i clienti finali successivamente all'1 gennaio 2023;
6. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A;

7. di pubblicare il presente provvedimento e l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, come modificato e integrato dal presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

10 maggio 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini