

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

441/2022/R/COM

**AGGIORNAMENTO DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0:
ULTERIORE MAGGIORE TRASPARENZA E SISTEMATIZZAZIONE DELLE
COMUNICAZIONI DELL'AUTORITA'**

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del
procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia
Reti e Ambiente 15 dicembre 2020, 549/2020/R/COM

Mercati di incidenza: energia elettrica e gas naturale

23 settembre 2022

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2020, 549/2020/R/com (di seguito: deliberazione 549/2020/R/com) per l'adozione di provvedimenti in materia di modifica e aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0.

Facendo seguito ai documenti per la consultazione 148/2021/R/com del 13 aprile 2021 e 579/2021/R/com del 14 dicembre e alla deliberazione del 10 maggio 2022, 209/2022/R/com (di seguito deliberazione 209/2022/R/com), il presente documento per la consultazione presenta gli orientamenti dell'Autorità in ordine alla revisione della regolazione della Bolletta 2.0 al fine di aumentare ulteriormente la trasparenza delle bollette dei clienti finali ed esaminare le misure volte alla razionalizzazione delle comunicazioni dell'Autorità. Infine, il presente documento per la consultazione illustra le ulteriori misure necessarie per l'implementazione dell'Allegato 1 del d.lgs. 210 del 2021.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata (protocollo@pec.arera.it) entro il 14 ottobre 2022.

Si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni. Con riferimento alla pubblicazione delle osservazioni, di cui al punto 1, lettera b), della stessa Informativa, si specifica ulteriormente che i partecipanti alla consultazione che intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, diversi dai dati personali, dovranno motivare tale richiesta contestualmente all'invio del proprio contributo alla presente consultazione, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia
Unità EFC, Efficienza nel Consumo**

Corso di Porta Vittoria, 27 - 20122 - Milano

email: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

4. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

5. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Corso di Porta Vittoria, 27, 20122 Milano, e-mail: rpd@arera.it.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

PARTE I ASPETTI INTRODUTTIVI.....	6
1. Contesto di riferimento	6
2. Oggetto della consultazione e struttura del presente documento.....	7
PARTE II MODIFICHE ALLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0	8
3. Deroga temporanea alle previsioni della regolazione della Bolletta 2.0 in tema di recapitazione al cliente finale degli Elementi di Dettaglio e comunicazione in merito alla disponibilità della Guida alla lettura.....	8
4. Ulteriore incremento della trasparenza delle bollette: accesso alle sottocomponenti tariffarie a copertura degli Oneri generali di sistema.....	10
<i>Orientamenti dell’Autorità</i>	<i>12</i>
5. Sistematizzazione delle comunicazioni dell’Autorità in bolletta	14
<i>Orientamenti dell’Autorità</i>	<i>17</i>
6. Attuazione del d.lgs 210 del 2021 in tema di bollette e informazioni di fatturazione: secondo sottoinsieme	18
<i>Orientamenti dell’Autorità</i>	<i>19</i>
ANNEX 1.....	20

PARTE I ASPETTI INTRODUTTIVI

1. Contesto di riferimento

- 1.1 Con la deliberazione 549/2020/R/com, l’Autorità ha avviato un procedimento per la modifica e l’aggiornamento della regolazione definita ai sensi della deliberazione 501/2014/R/com, e in particolare del suo Allegato A (di seguito: Bolletta 2.0), il cui obiettivo principale è favorire il continuo miglioramento della trasparenza e della comprensibilità del contenuto informativo della bolletta, operando in coerenza con gli altri interventi sviluppati dall’Autorità tra cui il Portale Offerte, il Portale Consumi e Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) di cui alla deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM e s.m.i. In particolar modo, l’intervento dell’Autorità è volto alla definizione di contenuti informativi sostanziali, nonché alla loro coerenza e facile reperibilità, che il cliente finale può utilizzare nella propria partecipazione al mercato dell’energia.
- 1.2 L’aggiornamento, si è reso necessario, tra altro, alla luce delle importanti evoluzioni normative intervenute successivamente all’adozione della Bolletta 2.0. Tale procedimento, infatti, dal momento del suo avvio è stato collocato nell’alveo dei principi espressi dalla Direttiva 2019/944/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 2019/944 (successivamente Direttiva elettrica).
- 1.3 Nel corso del procedimento in parola, la Direttiva elettrica è stata recepita nell’ordinamento italiano con il d.lgs. 210 del 2021. Quest’ultimo, se da una parte, ha confermato alcune prescrizioni in materia di bollette e informazioni di fatturazione già ricomprese nella regolazione Bolletta 2.0 vigente, dall’altra ne ha introdotte di ulteriori, richiedendo un adeguamento della disciplina in materia.
- 1.4 Conseguentemente, con la deliberazione 10 maggio 2022 209/2022/R/com (di seguito: deliberazione 209/2022/R/com), l’Autorità ha dato attuazione a un primo sottoinsieme di misure, rimandando a successivo provvedimento un secondo sottoinsieme di disposizioni ritenute più impattanti dal punto di vista dei sistemi di fatturazione, ovvero non di natura meramente attuativa.
- 1.5 Tra le evoluzioni normative successive all’adozione della Bolletta 2.0, vi è, altresì, il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) il quale prevede tra le riforme abilitanti, il completamento del processo di liberalizzazione nel settore della vendita al dettaglio dell’energia elettrica. In particolare, nell’ambito di tali riforme, si prevede l’adozione entro il 31 dicembre 2022 di misure di accompagnamento volte a garantire la piena concorrenzialità del settore, tra cui, l’incremento della trasparenza della bolletta dell’energia elettrica.
- 1.6 Con la deliberazione 209/2022/R/com, l’Autorità ha disposto, tra altro, l’obbligo anche per i venditori del mercato libero di indicare con evidenza distinta la voce “spesa per oneri di sistema” dalla voce “spesa per trasporto e la gestione del

contatore”, ricalcando quanto già disposto dalla regolazione vigente per i regimi di tutela. Detto nuovo obbligo rappresenta un primo passo verso la maggiore trasparenza di ciascuna delle suddette voci di spesa.

- 1.7 Infine, la Bolletta 2.0 all’articolo 10 comma 3, lettera b) prevede che la bolletta sintetica, tra gli ulteriori elementi minimi, debba altresì riportare le informazioni relative a comunicazioni dell’Autorità destinate ai clienti finali. In tali casi: i) il testo delle comunicazioni viene reso noto ai venditori tramite il sito internet dell’Autorità e deve essere riportato nelle bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati; ii) i venditori provvedono a darne opportuna evidenza.
- 1.8 Oltre alle suddette comunicazioni ai sensi dell’articolo 10 comma 3 lettera b), l’Autorità, nello svolgersi della sua azione regolatoria, ha disposto, altresì, una serie di informazioni ulteriori da riportare comunque all’interno della bolletta sintetica per contro non espresse ai sensi e secondo le caratteristiche definite al comma 10.3 lettera b), talvolta derivanti da previsioni normative. Alcune di queste costituiscono obblighi di informazione che il venditore è tenuto a trasmettere nei confronti dei propri clienti finali.
- 1.9 Ferma restando la libertà di ciascun venditore di determinare le modalità grafiche, nonché le posizioni delle singole voci secondo quanto stabilito dalla regolazione vigente, è intenzione dell’Autorità esaminare, sempre in ottica di ottenere una maggior leggibilità e fruibilità del documento bolletta sintetica, le possibili soluzioni per una sistematizzazione delle modalità con cui alcune specifiche comunicazioni e informazioni sono riportate nella bolletta, in particolare con riferimento alle comunicazioni dell’Autorità di cui al sopramenzionato comma 10.3 lettera b).
- 1.10 Da ultimo, alla luce della situazione congiunturale di grave tensione, a livello nazionale ed europeo, dei mercati dell’energia, con un conseguente incremento inatteso ed eccezionale dei prezzi, la presente consultazione illustra la proposta dell’Autorità di istituire una misura temporanea volta ad assicurare l’effettivo recapito al cliente finale degli Elementi di Dettaglio, in quanto strumento di comprensione più approfondito dei prezzi unitari pagati dal cliente e quindi delle informazioni relative agli importi fatturati in bolletta.

2. Oggetto della consultazione e struttura del presente documento

- 2.1 Il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell’Autorità volti a incrementare la trasparenza, la leggibilità e la comprensibilità dei contenuti essenziali delle bollette dei clienti finali, esaminando, altresì, soluzioni per una maggiore sistematizzazione delle comunicazioni e delle informazioni obbligatorie da riportare in bolletta, al fine di permettere alla bolletta di costituire uno strumento ordinato e sostanziale di informazione. Il presente documento comprende la presente Parte I, di carattere introduttivo e una Parte II contenente

gli orientamenti dell'Autorità relative alle modifiche alla regolazione della Bolletta 2.0.

2.2 La successiva Parte II, in particolare:

- a) propone, in considerazione del grave contesto congiunturale, una deroga temporanea alle previsioni di cui alla regolazione della Bolletta 2.0 che prevede che gli Elementi di Dettaglio siano disponibili su richiesta del cliente finale, qualora serviti nell'ambito dei regimi di tutela e secondo le modalità contrattualmente concordate, qualora serviti nel mercato libero;
- b) esamina la possibile revisione della regolazione della Bolletta 2.0 con l'obiettivo di incrementare la trasparenza degli importi fatturati, e in particolare, quelli relativi alle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema, anche al fine di dare attuazione alle riforme abilitanti in materia di concorrenza previste dal PNRR;
- c) fornisce una ricognizione delle comunicazioni dell'Autorità previste ai sensi dell'articolo 10.3 lettera b), nonché di quelle informazioni ulteriori disposte dalla regolazione o da altra fonte legislativa/istituzionale, non già ricomprese nella regolazione della Bolletta 2.0, illustrando pertanto una possibile disciplina per la sistematizzazione delle stesse;
- d) illustra gli orientamenti per dare seguito alle previsioni del dlgs 210 del 2021 appartenenti al secondo sottoinsieme definito dall'Autorità, e non già affrontate nella deliberazione 209/2022/R/com.

PARTE II

MODIFICHE ALLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0

3. Deroga in tema di recapitazione al cliente finale degli Elementi di Dettaglio e comunicazione in merito alla disponibilità della Guida alla lettura

3.1 La regolazione della Bolletta 2.0 prevede che il cliente finale riceva dal proprio venditore gli Elementi di Dettaglio (ED) su richiesta, qualora servito nell'ambito dei regimi di tutela, o secondo le modalità contrattualmente concordate, qualora servito nel mercato libero. Inoltre, gli ED sono messi a disposizione per tutti i clienti in caso di reclamo inerente alla fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione.

3.2 In ragione del contesto di grave crisi internazionale e della situazione congiunturale di grave tensione, a livello nazionale ed europeo, dei mercati dell'energia, con conseguente incremento eccezionale anche dei prezzi al dettaglio, è orientamento dell'Autorità prevedere che gli ED siano trasmessi a tutti i clienti finali, sia del settore del gas naturale sia dell'energia elettrica, per ciascun periodo di fatturazione, congiuntamente alla bolletta sintetica, in deroga al criterio attualmente stabilito dalla regolazione "a richiesta", ovvero secondo i termini definiti contrattualmente.

- 3.3 Si ritiene che tale deroga sia opportuna al fine di garantire un ulteriore strumento per una comprensione più approfondita degli importi fatturati, con particolare l'ausilio delle informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, in particolare i corrispettivi, i prezzi unitari e le quantità cui sono applicati.
- 3.4 L'Autorità ritiene che la deroga di cui sopra si applichi a tutti i clienti finali dell'energia elettrica e del gas naturale a decorrere dalla prima bolletta emessa successivamente dalla data di entrata in vigore della deliberazione che sarà adottata in esito alla presente consultazione per un periodo temporale almeno pari a 6 mesi.
- 3.5 Altresì, l'Autorità ritiene opportuno richiamare l'attenzione del cliente finale relativamente alla disponibilità della Guida alla lettura¹, quale strumento sviluppato con lo scopo di agevolare la comprensione da parte di quest'ultimo delle condizioni del proprio contratto di fornitura e di garantire la trasparenza delle stesse anche tramite la bolletta.
- 3.6 Pertanto, al fine di rendere edotto il cliente finale circa la messa a disposizione degli ED quale misura temporanea per far fronte alle dinamiche eccezionali del prezzo, l'Autorità è altresì orientata a prevedere l'inserimento di una prima pagina separata della bolletta sintetica che dia evidenza della disponibilità degli ED. Tale comunicazione dovrà essere inserita come misura temporanea in tutte le bollette dei clienti finali di energia elettrica e di gas naturale per il medesimo periodo temporale previsto per la messa a disposizione obbligatoria degli ED e avrà il seguente testo per i clienti del mercato libero (ve ne sarà uno di egual tenore per il servizio di maggior tutela con riferimento alla Guida presente sul sito dell'Autorità, nonché sul sito dell'esercente):
- “Per far fronte alle recenti tensioni sui mercati dell'energia e alle dinamiche straordinarie sui prezzi finali per i clienti finali, saranno messi a disposizione gli Elementi di Dettaglio, il documento che riporta i corrispettivi e le quantità cui sono applicati. Per maggiori dettagli relativi ai corrispettivi definiti dal proprio contratto di fornitura può fare riferimento alla pagina <link valido alla pagina del venditore ove è disponibile la Guida alla lettura>”*
- 3.7 Altresì, con la medesima finalità di dare maggiore visibilità alla Guida alla lettura, cioè lo strumento sviluppato allo scopo di facilitare la comprensione degli importi fatturati nell'ambito del proprio contratto di fornitura, è intenzione dell'Autorità prevedere che all'interno degli ED sia inserita stabilmente una comunicazione che

¹ Come prevista dalla deliberazione 501/2014/R/com, con la deliberazione 09 luglio 2015, 330/2015/R/com, l'Autorità ha approvato la Guida alla lettura per i regimi di tutela, prevedendone la pubblicazione sul proprio sito e che, altresì, ciascun esercente i regimi di pubblici la guida medesima sul proprio sito internet. Ha disposto, inoltre, che tutti i venditori rendano disponibile ai propri clienti finali la “guida” alla lettura della bolletta, per ciascuna offerta, stabilendo altresì che la suddetta guida debba essere fornita successivamente alla sottoscrizione del contratto anche in modalità elettroniche, prevedendo comunque che il materiale contrattuale contenga il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prenderne visione.

dia evidenza delle modalità per prendere visione della Guida alla lettura predisposta in relazione al contratto di fornitura con il seguente testo

“Per maggiori informazioni relative al proprio contratto di fornitura (e quindi alla bolletta) può fare riferimento alla guida alla lettura, disponibile nella pagina [inserire link valido alla pagina dell’esercente/venditore]”.

- 3.8 In particolare, tale comunicazione dovrà essere inserita negli ED di tutti i clienti finali di energia elettrica e di gas naturale nell’intestazione del documento, ossia nella prima riga, in tutte le bollette emesse a partire dalla data dell’1 aprile 2023

***Q1.** Si condivide l’orientamento di rendere obbligatoria la trasmissione degli ED a tutti i clienti finali come misura temporanea per un periodo pari ad almeno 6 mesi in deroga alle previsioni attualmente definite dalla regolazione della Bolletta 2.0? Motivare la risposta.*

***Q2.** Si condivide l’orientamento di prevedere una comunicazione in bolletta relativa alla disponibilità della Guida alla lettura? Si ritengono sufficienti le modalità individuate per la comunicazione a regime e la comunicazione temporanea della guida?*

4. Ulteriore incremento della trasparenza delle bollette: accesso alle sottocomponenti tariffarie a copertura degli Oneri generali di sistema

- 4.1 Con la deliberazione 209/2022/R/com, l’Autorità ha introdotto l’obbligo di indicare in bolletta la voce “spesa per oneri di sistema” separatamente dalla voce “spesa per il trasporto e la gestione del contatore” anche per i venditori sul mercato libero, rimuovendo, pertanto, la facoltà per questi ultimi di indicare tali due voci di spesa anche in maniera indistinta. L’obiettivo dell’intervento è stato quello di incrementare la trasparenza della bolletta, e in particolare della “sintesi degli importi fatturati”, fornendo informazioni puntuali relative alla quota, o peso, di ciascuna delle voci di spesa in questione.

- 4.2 In parallelo, è stato approvato il PNRR il quale ha previsto fra le misure nell’ambito delle riforme abilitanti la semplificazione e la concorrenza volte a garantire la piena concorrenzialità del mercato elettrico quella di aumentare la trasparenza della bolletta dell’energia elettrica consentendo ai consumatori di accedere alle sottocomponenti delle “spese per oneri di sistema”, ovvero alle singole componenti tariffarie ASOS e ARIM a copertura degli oneri generali di sistema. Pertanto, a completamento di quanto già disposto in ordine alla distinzione in sede di bolletta sintetica delle due voci “spesa per oneri di sistema” e “spesa per il trasporto e la gestione del contatore” come sopra descritto per tutti i clienti finali, al fine di incrementare ulteriormente la trasparenza degli importi fatturati, è opportuno apportare un ulteriore adeguamento alla regolazione della Bolletta 2.0, prevedendo l’inserimento anche del dettaglio delle componenti tariffarie che compongono la voce di spesa relativa agli oneri generali di sistema.

- 4.3 Con riferimento al settore dell'energia elettrica, giova ricordare che, a partire dall'1 gennaio 2018, infatti, per motivi di semplificazione e di coerenza con la decisione della Commissione europea C(2017) 3406, i diversi corrispettivi tariffari a copertura dei singoli oneri di sistema sono stati riuniti in due raggruppamenti: “oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili e alla cogenerazione” (detta “componente A_{SOS}”) e “rimanenti oneri generali” (detta “componente A_{RIM}”)². Per gli utenti non domestici (ad esclusione delle utenze relative alla illuminazione pubblica), definiti in base alla tipologia di contratto di cui al comma 2.2 dell'allegato A della deliberazione Delibera 27 dicembre 2019, 568/2019/R/eel, Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT)³, ciascuno dei suddetti due raggruppamenti ha una struttura trinomica: un'aliquota fissa espressa in cent€/punto di prelievo/anno, un'aliquota unitaria espressa in cent€/kW/anno e un'aliquota unitaria espressa in cent€/kWh. All'interno della categoria degli utenti domestici, identificati sempre in base alla tipologia di contratto definita in precedenza, invece, si distingue tra i residenti e i non residenti i quali presentano, rispettivamente, una struttura monomia, con un'aliquota unitaria in cent€/kWh, e una struttura binomia, con un'aliquota unitaria espressa in cent€/punto di prelievo/anno e un'aliquota unitaria espressa in cent€/kWh.
- 4.4 Si evidenzia, altresì, come la regolazione della Bolletta 2.0 dispone l'obbligo in capo al venditore, per ciascun periodo di fatturazione, di redigere due documenti distinti: la bolletta sintetica e gli elementi di dettaglio (ED). Questi ultimi sono disponibili su richiesta per il cliente nei regimi di tutela o secondo le modalità determinate nell'ambito del contratto sottoscritto delle parti, qualora servito nel mercato libero.
- 4.5 Con specifico riferimento agli importi fatturati, la regolazione della Bolletta 2.0 prevede che:
- nella bolletta sintetica vi sia riportata una rappresentazione di tali importi fatturati, aggregandoli, pertanto in voci di spesa “di sintesi”⁴. Per i regimi di

² A seguito della riforma degli oneri generali di sistema prevista dall'articolo 3, comma 2, lettera b), del decreto-legge 210/15, come convertito in legge 21/16, l'Autorità con la deliberazione 481/2017/R/com e s.m.i. ha stabilito che la nuova struttura degli oneri generali da applicare agli utenti, domestici e ai non domestici, a partire dall'1 gennaio 2018, sia relativa alle vecchie componenti A2, A3, A4, A5, As, MCT, UC4 e UC7. Si vedano anche i documenti per la consultazione 255/2016/R/eel e 552/2017/R/eel.

³ Si utilizza, in questa sede, il lessico di cui al TIT.

⁴ In particolare, per i regimi di tutela la regolazione definisce le seguenti voci di spesa:

- a) spesa per la materia energia/gas naturale;
- b) spesa per il trasporto e la gestione del contatore;
- c) spesa per oneri di sistema.
- d) ricalcoli
- e) altre partite
- f) e per i clienti che ne hanno titolo, il bonus sociale, indicando l'importo in deduzione della base imponibile.

tutela, inoltre, sono definite le modalità di aggregazione dei suddetti importi nelle relative voci di spesa⁵;

- gli ED riportino, invece, le informazioni di dettaglio relative ai medesimi importi fatturati, con una disaggregazione che garantisca coerenza con la bolletta sintetica; esse contengono, dunque, l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati.

- 4.6 Con riferimento ai regimi di tutela, sono, inoltre, da riportare negli ED le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, differenziando tali importi esclusivamente in base a: quota fissa, quota energia e, per il solo settore elettrico, quota potenza. Pertanto, nel caso in esame, seppur dettagliati nelle quote fisse, quote potenza e quote energia, gli importi fatturati ricompresi nella voce di spesa “oneri generali di sistema” sono attualmente riportati negli ED in maniera aggregata e, dunque, senza fornire una distinzione tra componenti tariffarie A_{SOS} e A_{RIM} .
- 4.7 D'altro canto, per i clienti finali serviti nel mercato libero gli ED potrebbero non riportare alcuna differenziazione degli importi fatturati afferenti alle voci “spesa per oneri di sistema” e “spesa per il trasporto e la gestione del contatore”.

Orientamenti dell'Autorità

- 4.8 In ragione delle caratteristiche particolari dei due documenti regolatori descritti succintamente sopra, nonché delle differenti finalità a essi assegnate, si ritiene che la sede più appropriata per l'inserimento delle componenti tariffarie (distintamente A_{SOS} e A_{RIM}) a copertura degli oneri generali di sistema sia da individuare negli ED.
- 4.9 La bolletta sintetica, infatti, deve continuare a perseguire l'obiettivo di chiarezza e concisione. L'inserimento al suo interno delle suddette componenti tariffarie, oltre a rappresentare un appesantimento del relativo contenuto informativo, sarebbe in contrasto con le finalità fondanti del documento in questione che è proprio volto a veicolare, fra l'altro, la sintesi degli importi fatturati.

Per il mercato libero, la regolazione prevede che i venditori definiscono la sintesi degli importi fatturati in coerenza con le previsioni della rispettiva guida alla lettura, purché siano indicati separatamente gli importi fatturati relativi a:

- a) spesa per il trasporto e la gestione del contatore;
- b) spesa per oneri di sistema.
- c) ricalcoli
- d) altre partite
- e) e per i clienti che ne hanno titolo, il bonus sociale, indicando l'importo in deduzione della base imponibile.

⁵ Per i regimi di tutela sono definiti i singoli corrispettivi unitari e le modalità di aggregazione di questi ultimi. Per maggiori dettagli v. la Tabella 1. *Aggregazione degli importi fatturati ai clienti serviti in maggiore tutela di cui all'Articolo 8* (riferita all'energia elettrica) e la Tabella 2 *Aggregazione degli importi fatturati ai clienti serviti nel servizio di tutela di cui all'Articolo 8* (riferita al gas naturale) dell'allegato 1 della deliberazione 501/2014/R/com.

- 4.10 Gli ED, invece, hanno la finalità di fornire il dettaglio della disaggregazione degli importi dovuti, ovvero delle diverse componenti che compongono ciascuna delle voci di spesa riportate nella bolletta sintetica.
- 4.11 È intenzione dell’Autorità, pertanto, introdurre l’obbligo di riportare negli ED gli importi fatturati relativi alle componenti tariffarie disaggregate A_{SOS} e A_{RIM} a copertura degli oneri generali di sistema, in coerenza con la struttura tariffaria definita ai sensi della deliberazione 481/2017/R/eel per ciascuna delle tipologie di cliente finale cui si applicano le disposizioni della Bolletta 2.0.
- 4.12 Di conseguenza, l’Autorità è orientata a modificare la vigente regolazione sia per i regimi di tutela che per il mercato libero con esclusivo riferimento al settore dell’energia elettrica.

In particolare, per i regimi di tutela l’orientamento è di specificare che gli ED con riferimento agli importi fatturati a copertura degli oneri generali di sistema, oltre a riportare l’indicazione dei prezzi unitari, che sono nel caso in esame le aliquote, e delle quantità cui sono applicati relativamente all’importo complessivo, riportino anche la disaggregazione di tali importi, suddivisi per le singole componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema relativamente al settore dell’energia elettrica (A_{SOS} e A_{RIM}). Resta invariata la coerenza che deve essere garantita tra i due documenti regolatori.

- 4.13 Pertanto, all’interno degli ED, per tutti clienti, dovranno essere indicati in maniera distinta:
- le aliquote;
 - le quantità – espresse in quota fissa, quota energia e quota potenza - in coerenza con le strutture tariffarie individuate dalla 481/2017/R/eel definite in base alla tipologia di contratto di cui al TIT - alla cui si applicano, e;
 - il prodotto tra questi.
- 4.14 Le aliquote di ciascuna delle suddette componenti riportate negli ED corrispondono a quanto determinato dall’Autorità in sede di aggiornamento tariffario. Qualora una bolletta ricomprenda al suo interno periodi con aliquote differenti, il venditore è tenuto a indicare il valore delle stesse in coerenza con la rispettiva struttura tariffaria definita per ciascuna delle tipologie di contratto come riportato sinteticamente sopra. A titolo di esempio, per un cliente di energia elettrica domestico in bassa tensione residente, la cui struttura tariffaria è monomia, negli ED, saranno indicati i valori delle rispettive aliquote unitarie espresse in cent€/kW/anno rispettivamente per entrambe le componenti tariffarie A_{SOS} e A_{RIM} relativamente al periodo in questione, nonché il prodotto determinato tra questi e i consumi in kWh.
- 4.15 Per quanto concerne il mercato libero, dunque, è necessario introdurre una specifica previsione *ex novo* sulla redazione degli ED, originariamente assente, riguardante esclusivamente gli importi fatturati relativi alle componenti tariffarie e copertura degli oneri generali di sistema, disponendo, pertanto, il medesimo

dettame per i regimi di tutela, integrato come sopra che prevede la disaggregazione dei suddetti importi in A_{SOS} e A_{RIM} .

- 4.16 Le revisioni di cui sopra si applicano a tutti i clienti finali a decorrere dalla prima bolletta emessa successivamente dalla data dell'1 aprile 2023.

Q3. Si ritengono correttamente individuati i criteri proposti per consentire ai clienti finali di accedere alle componenti tariffarie A_{SOS} e A_{RIM} a copertura degli oneri generali di sistema?

5. Sistematizzazione delle comunicazioni dell'Autorità in bolletta

- 5.1 La Bolletta 2.0 definisce, tra altro:

- una serie di elementi minimi che devono essere obbligatoriamente riportati in ciascuna bolletta, secondo le modalità di esposizione ivi previste (articolo 5).
- gli ulteriori elementi minimi che devono essere riportati almeno una volta all'anno o secondo la diversa periodicità stabilita dalla normativa (articolo 10). Tra i suddetti ulteriori elementi minimi, rientrano le informazioni relative alle comunicazioni dell'Autorità destinate ai clienti finali di cui al comma 10.3, lettera b). Per tali comunicazioni, inoltre, è previsto che i venditori provvedono a dare opportuna evidenza al testo che viene reso noto dall'Autorità tramite il sito internet.

- 5.2 Oltre a quanto descritto sopra, vi è un insieme di informazioni ulteriori obbligatorie da inserire in bolletta introdotte dalla regolazione, talvolta previste direttamente dalla normativa primaria, riguardanti svariati temi. Si evidenzia, infine come la regolazione ha disposto per alcune di queste comunicazioni anche particolari obblighi di dare adeguata e separata evidenza (si veda, l'esempio fornito nel Box 1 - Il link in bolletta alla pagina web ARERA dedicata al consumatore di seguito).

- 5.3 Come base di partenza per la presente consultazione, l'Autorità ha organizzato le informazioni da riportare in bolletta, relative sia alle comunicazioni, in particolare quelle disposte ai sensi del comma 10.3, lettera b) della Bolletta 2.0, sia alle informazioni e comunicazioni ulteriori, in altre parole, gli specifici obblighi informativi in capo al venditore o all'esercente non definiti ai sensi della regolazione della Bolletta 2.0. Questo esercizio ha riguardato, inoltre, il posizionamento delle medesime all'interno delle bollette sintetiche redatte dai venditori.

- 5.4 Per maggiori dettagli relativi allo stato d'arte alle comunicazioni dell'Autorità, in particolare quelle di cui al comma 10.3, lettera b) della Bolletta 2.0 da riportare nelle bollette dei clienti finali attualmente previsti, si veda la Tabella 1 dell'Annex 1. La Tabella 2 riporta, invece, gli ulteriori obblighi informativi in capo al venditore, non disposti ai sensi del suddetto comma 10.3, lettera b).

- 5.5 L'assenza di vincoli regolatori specifici in materia di layout grafico ed editoriale e posizionamento di queste comunicazioni ha portato alla diffusione di diverse pratiche e modalità espositive. In alcuni casi, per esempio, è previsto un apposito spazio dedicato alle comunicazioni dell'Autorità, mentre in altri, le medesime sono presentate insieme alle informazioni di natura commerciale, anche in maniera indistinta.
- 5.6 Un'altra pratica riscontrata dall'Autorità nell'esposizione delle comunicazioni, che può ingenerare confusione nel cliente finale, è la non corretta gestione della permanenza di queste comunicazioni nel susseguirsi delle bollette laddove le stesse sono caratterizzate da diverse tempistiche di esposizione (a titolo di esempio, la comunicazione relativa alla sostituzione del misuratore in un 2G elettrico è prevista una tantum, ovvero esclusivamente nella prima bolletta i cui consumi sono determinati in base al misuratore 2G messo in servizio, mentre le comunicazioni relative al superamento delle tutele di prezzo sono aggiornate ogni semestre e per questo motivo devono essere a loro volta aggiornate nella bolletta). Si è invece osservato che spesso le comunicazioni permangono anche a tempo indeterminato nelle bollette sintetiche.
- 5.7 Si ritiene che il diffondersi di tali pratiche, peraltro altamente eterogenee tra i venditori, abbia portato da un lato a risultati non ottimali dal punto di vista dell'effettiva ricezione da parte del cliente finale dei messaggi e della sua consapevolezza, in altre parole dell'efficacia della comunicazione contenuta nella bolletta sintetica stessa, e dall'altro a una estensione "dimensionale" della bolletta sintetica con il risultato di "travolgere" le informazioni essenziali e non renderle più facilmente reperibili. Ciò potrebbe contribuire a trasformare la bolletta sintetica in documento non più eleggibile di tale definizione.
- 5.8 Pertanto, con riferimento all'insieme delle comunicazioni e informazioni veicolate mediante la bolletta sintetica, al fine di semplificarne la lettura, l'Autorità ritiene che sia opportuno introdurre criteri che permettano una maggiore sistematizzazione delle relative modalità di esposizione, in particolare con riguardo alle proprie comunicazioni.
- 5.9 Affinché infatti, la bolletta possa rappresentare uno strumento informativo ed educativo per il cliente finale, funzionale anche all'orientamento di quest'ultimo sul suo agire nel mercato libero, è ritenuto condizione essenziale che tutti i clienti finali, a prescindere dal venditore scelto, trovino le medesime comunicazioni, specie di natura istituzionale, rappresentate in modo comparabile, al suo interno senza appesantimenti, tra l'altro, dovuti a inutili reiterazioni di taluni messaggi.
- 5.10 Con questo obiettivo si illustrano di seguito alcune soluzioni finalizzate all'incremento della leggibilità della bolletta, alla maggiore reperibilità dei diversi obblighi informativi previsti dalla regolazione o da fonte normativa, nonché alla sistematizzazione delle comunicazioni dell'Autorità di alcune delle ulteriori informazioni di natura istituzionale. Gli orientamenti dell'Autorità sono, altresì, volti a limitare gli esiti cui l'applicazione dei precedenti criteri di flessibilità ha qualche volta condotto, fornendo alcune indicazioni per la compilazione futura e

il posizionamento delle informazioni o comunicazioni determinate dalla regolazione.

Box 1- Il link in bolletta alla pagina web ARERA dedicata al consumatore

Un esempio di obbligo informativo che deve essere presentato in maniera evidente, in una sezione chiaramente separata, e secondo **un posizionamento adeguato e in prossimità di quei dati in bolletta a cui le informazioni, di cui il link permette l'accesso, risultino connesse**, è rappresentato dal link alla pagina web ARERA dedicata al consumatore.

Con la deliberazione 209/2022/R/com, l'Autorità ha implementato un primo sottoinsieme di prescrizioni in tema di bollette e informazioni di fatturazione disposte dal dlgs 210 del 2021. Con l'obiettivo di minimizzare le informazioni ulteriori da inserire in bolletta da un lato, e capitalizzare gli strumenti a tutela dei clienti finali sviluppati dall'Autorità dall'altro, le diverse e numerose disposizioni relativamente agli strumenti di confronto dei prezzi e il vantaggio di un passaggio ad altro fornitore (punto 1.2, lettere i ed e); allo sportello e alla risoluzione delle controversie (punto 1.2, lettere e ed h); nonché alla messa a disposizione delle informazioni relative ai consumi, al confronto inter-periodo dei consumi, e all'accesso alle informazioni complementari sui consumi storici (punti 1.3 lettera a, punto 2 e punto 4) sono state accorpate in un unico link (www.arera.it/consumatori). Tale link, che dovrà essere esposto in ogni bolletta a partire dalla prima bolletta emessa a partire dall'1 gennaio 2023, corrisponde alla pagina web dedicata al consumatore che ricomprende al suo interno i servizi disciplinati dall'Autorità, e gestiti da Acquirente Unico S.p.A., anche in qualità di gestore del SII, per conto dell'Autorità (i.e. Portale Offerte, lo Sportello, Portale Consumi). Inoltre, dovrà essere accompagnato dalla seguente didascalia illustrativa:

“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.”

Salvo, pertanto, i casi di deroga previsti per gli esercenti i regimi di tutela in ragione del graduale superamento delle tutele di prezzo di cui alla deliberazione 197/2019/R/com di cui all'articolo 4 della delibera 209/2021/R/com – i quali potranno, dunque, prevedere l'inserimento del link all'interno dell'eventuale spazio della bolletta sintetica dedicato alle comunicazioni dell'Autorità - i venditori sono tenuti a inserire la suddetta didascalia relativa ai servizi disciplinati dall'Autorità in una posizione distinta, dandone opportuna e adeguata evidenza.

Orientamenti dell'Autorità

- 5.11 Fermo restando il principio della Bolletta 2.0 secondo il quale le modalità grafiche ed editoriali, nonché il posizionamento delle singole voci che costituiscono ciascun elemento, siano liberamente determinate dal venditore, a meno di qualche caso specifico in cui la regolazione definisce che si debba dare adeguata evidenza

(ad esempio, come precisato nel Box 1 per il link alla pagina web ARERA dedicata al consumatore), l’Autorità è orientata a integrare la regolazione, prevedendo un apposito “spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” (di seguito “spazio riservato”) ricompreso all’interno della bolletta sintetica. Tale spazio dedicato svolge una duplice funzione: da un lato è volto a distinguere le comunicazioni dell’Autorità, dalle comunicazioni del venditore di natura prevalentemente commerciale, nonché dagli altri obblighi informativi posti in capo al venditore e agli esercenti e, dall’altro lato a garantire una maggiore omogeneità e semplicità nell’esposizione delle numerose informazioni e comunicazioni previste.

- 5.12 In particolare, gli esercenti i regimi di tutela e i servizi regolati e i venditori sul mercato libero, in ciascuna bolletta sintetica dovranno prevedere un apposito spazio, il cui titolo “spazio dedicato alle comunicazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” sia in un carattere tale che lo pone in eguale risalto rispetto le sezioni della bolletta contenenti altre informazioni testuali.
- 5.13 Al fine di agevolare l’attività degli esercenti e dei venditori nell’includere comunicazioni sempre aggiornate, utili e rilevanti in ciascuna bolletta per tutti i clienti finali, è intenzione dell’Autorità prevedere, inoltre, sul proprio sito internet un’apposita pagina dedicata al registro delle comunicazioni dell’Autorità, specificando in maniera chiara la platea di clienti alla quale sono destinate.
- 5.14 Per gli obblighi informativi censiti nella Tabella 2 del registro, per contro, è intenzione dell’Autorità di non prevedere l’obbligo di disporre di uno spazio dedicato all’interno della bolletta sintetica diversamente dall’orientamento illustrato al punto 5.12 in ordine alle comunicazioni di cui alla Tabella 1.
- 5.15 Pertanto, per gli obblighi informativi ricompresi nella Tabella 2, l’esercente e il venditore saranno tenuti a individuare un collocamento all’interno della bolletta sintetica, diverso dallo spazio riservato di cui al punto 5.12.
- 5.16 L’Autorità ritiene che il beneficio principale per il cliente finale del doppio intervento di istituzione del registro sul sito dell’Autorità e dello spazio dedicato in bolletta, consisterebbe nella semplificazione della rappresentazione delle comunicazioni istituzionali utili in bolletta e nella maggior leggibilità che questa stessa ne otterrebbe; ciò al fine di migliorare l’effettiva ricezione delle stesse da parte dei clienti finali in ottica di accrescimento della loro consapevolezza, condizione imprescindibile per l’orientamento e partecipazione di questi ultimi nel mercato libero.
- 5.17 Da ultimo, dal punto di vista dei venditori e degli esercenti, si ritiene che la creazione degli appositi registri, di facile consultazione e reperibilità, costituirebbe un ausilio all’attività dei medesimi venditori. Essi, infatti, sarebbero avvantaggiati rispetto a oggi nel reperire l’insieme degli obblighi di comunicazione vigenti e la loro rilevanza temporale di esposizione in bolletta, risultandone facilitati nel proprio corretto inserimento in bolletta, volto alla finalità principale di una leggibilità maggiore della bolletta medesima e

auspicabilmente in una maggiore comprensibilità complessiva della stessa da parte del cliente finale.

- 5.18 Sarà compito dell’Autorità predisporre e mantenere tale pagina contenente il registro delle diverse comunicazioni e renderla pubblica, con indirizzo URL reso noto sia ai venditori ed esercenti sia ai clienti finali. Dal canto loro, venditori e gli esercenti saranno tenuti a fare riferimento a tale pagina (in particolare con riferimento alla Tabella 1) per la predisposizione dell’apposito spazio riservato per ogni bolletta, anche al fine di garantire la corretta gestione della permanenza di queste nel susseguirsi delle bollette. Non potranno essere inserite in tale spazio, inoltre, comunicazioni diverse da quelle riportate nel registro di cui alla Tabella 1.
- 5.19 Il venditore, e l’esercente, infine, quando più comunicazioni predisposte dall’Autorità debbano essere inserite nello spazio riservato della bolletta di un medesimo cliente finale, è tenuto a inserire la formula introduttiva “Gentile Cliente” una sola volta e adattare le diverse comunicazioni dell’Autorità in forma di punti elenco⁶.
- 5.20 L’Autorità è orientata a prevedere l’applicazione delle disposizioni descritte sopra entro 6 mesi dall’entrata in vigore del provvedimento che sarà adottato in esito alla presente consultazione.

Q4. *Si ritiene esaustiva la soluzione individuata per la sistematizzazione delle comunicazioni dell’Autorità? Motivare la risposta.*

6. Attuazione del d.lgs 210 del 2021 in tema di bollette e informazioni di fatturazione: secondo sottoinsieme

- 6.1 Il dlgs 210 del 2021 che ha recepito la Direttiva elettrica nell’ordinamento italiano, oltre a confermare le informazioni attualmente previste dalla regolazione della Bolletta 2.0, ha prescritto una serie di nuove informazioni da riportare obbligatoriamente in ciascuna bolletta per tutti i clienti finali di energia elettrica e di gas naturale⁷.
- 6.2 Con la deliberazione 209/2022/R/com, l’Autorità ha dato attuazione a un primo sottoinsieme di nuove disposizioni in tema di informazioni minime che devono figurare sulla bolletta e nelle informazioni di fatturazione di cui all’Allegato 1 del suddetto decreto legislativo, inclusivo delle disposizioni di contenuto vincolato

⁶ Resta confermato l’impegno dell’Autorità di definire comunicazioni istituzionali sintetiche e concise come avvenuto finora.

⁷ Con la deliberazione 121/2022/R/eel, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’implementazione delle disposizioni previste dal dlgs 210/21, 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.

richiedenti un intervento da parte dell'Autorità meramente implementativo. In parallelo, l'Autorità ha definito un secondo sottoinsieme, residuale, composto da quelle disposizioni che richiedono specifici approfondimenti, ovvero un ulteriore confronto con le parti interessate, pertanto, ha rimandato la loro disciplina a provvedimento successivo.

- 6.3 Tra le disposizioni del secondo sottoinsieme, l'Autorità ha incluso il punto 1.1, lettera a) dell'Allegato 1, il quale stabilisce che deve presentare una chiara attestazione che: *“...tutte le fonti di energia possono anche beneficiare di incentivi non finanziati mediante i prelievi indicati nelle componenti del prezzo.”*

Orientamenti dell'Autorità

- 6.4 Al fine di darne opportuna evidenza, la seguente dicitura dovrà essere inserita tra le comunicazioni dell'Autorità nelle bollette all'interno dell'apposito “spazio riservato”, con un testo che sarà pubblicato sul sito internet dell'Autorità del seguente tenore:

“Tutte le fonti di energia possono anche beneficiare di incentivi non finanziati dalle voci di spesa in bolletta”.

- 6.5 In ragione, inoltre, del carattere meramente informativo del messaggio in parola, l'Autorità è orientata a non farlo permanere a tempo indeterminato tra le comunicazioni istituzionali in bolletta all'interno dell'apposito spazio riservato. A tal fine è intenzione dell'Autorità definire che il medesimo sia pubblicato una volta, nonché nella prima bolletta successiva alla stipula di un nuovo contratto.
- 6.6 È intenzione dell'Autorità, infine, prevedere che sia inserita tale dicitura nelle bollette per tutti i clienti finali nelle medesime tempistiche delle previsioni di carattere generale in ordine alle comunicazioni dell'Autorità di cui al capitolo 4.

Q5. Si ritiene opportuno l'inserimento tra le comunicazioni dell'Autorità dell'informazione prevista dal punto 1.1, lettera a) dell'Allegato 1 del d.lgs 210 del 2021, e dunque nell'apposito spazio riservato della bolletta sintetica? Si concorda con la proposta di trasmettere il messaggio una volta, nonché alla prima bolletta di ciascun nuovo contratto?

ANNEX 1

Tabella 1.
Comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente previste in bolletta ai sensi dell'articolo 10, comma 3, lettera b) della Bolletta 2.0

Argomento	Testo della comunicazione	Riferimento regolatorio	Inizio obbligo	Frequenza	Ambito di applicazione
2G	La informiamo che l'impresa distributrice ha recentemente provveduto alla sostituzione del Suo contatore con il misuratore elettronico di seconda generazione (2G); a partire da questa bolletta i Suoi prelievi di energia elettrica sono misurati dal nuovo contatore 2G. Per ulteriori informazioni può rivolgersi al Suo venditore o chiamare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde 800 166 654.	deliberazione 6 aprile 2017, 229/2017/R/eel	2017	una <i>tanutm</i> , nella prima bolletta i cui consumi sono determinati in base al misuratore 2G messo in servizio	nei confronti dei clienti finali del mercato elettrico connessi in bassa tensione
canone rai	Dai riscontri effettuati risultano importi addebitati e non pagati attraverso le fatture per la fornitura di energia elettrica afferenti il canone di abbonamento alla televisione per uso privato (canone tv) relativo all'anno....<inserire anno relativo a ciascun anno di comunicazione, ossia il secondo anno solare precedente l'emissione della presente bolletta>: la informiamo che, qualora non abbia già provveduto, il pagamento potrà essere effettuato esclusivamente mediante modello F24. Per ulteriori informazioni può rivolgersi al suo venditore o accedere alla sezione "Canone TV" del sito www.agenziaentrate.gov.it o del sito www.canone.rai.it .	deliberazione 13 luglio 2017, 532/2017/R/com	2017	una volta all'anno, nella prima bolletta emessa successivamente al 31 dicembre di ogni anno	elettrico domestico - nei confronti dei clienti finali identificabili come inadempienti al versamento del canone riferibile al secondo anno solare precedente
fine tutela	Gentile Cliente, cambiare contratto o fornitore di energia è semplice, gratuito, non comporta la sostituzione del contatore né l'interruzione della fornitura. Esistono diverse tipologie di offerte luce e gas e può confrontarle su www.ilportaleofferte.it dell'ARERA, l'unico sito pubblico e indipendente. Può anche trovare le offerte PLACET con condizioni contrattuali definite dall'Autorità e prezzo determinato dal fornitore. Per informazioni ww.arera.it o numero verde 800 166 654	deliberazione 10 novembre 2017, 746/2017/R/com, come successivamente integrata dalla deliberazione 21 maggio 2019, 197/2019/R/com	gen-18	in ogni bolletta (nel primo semestre 2018 in due bollette); l'aggiornamento del testo avviene su base semestrale	nei confronti dei clienti finali serviti nei regimi di maggiore tutela e tutela gas

STG	<p>testo in carattere bold: “Gentile Cliente, dall’1 gennaio 2023, con la fine del Servizio di Maggior Tutela per le microimprese, la Sua fornitura di energia elettrica è passata automaticamente al Servizio a Tutele Graduali (STG) se non ha scelto un fornitore nel mercato libero. Sul sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) www.arera.it/finetutela o chiamando il numero verde 800 166654 può verificare il nominativo del suo nuovo fornitore e le informazioni sul contratto STG.”;</p>	deliberazione 10 maggio, 2022 208/2022/R/eel	gen-23	nella bolletta di chiusura	con riferimento ai soli clienti finali che ricadono nell’ambito di applicazione del STG per le microimprese
CMOR	<p>In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il "Corrispettivo CMOR", a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo si deve rivolgere al precedente venditore o chiamare il numero verde 800 166 654. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.autorita.energia.it.</p>	deliberazione 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel	apr-12	nelle bollette nelle quali viene fatturato il corrispettivo CMOR	nei confronti dei clienti finali dell’energia elettrica
bonus sociale	<p>"Bonus sociale elettrico e gas per disagio economico</p> <p>Per attivare la procedura per il riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico e gas per disagio economico, è necessario presentare ogni anno la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e ottenere un’attestazione di ISEE (https://www.inps.it/prestazioni-servizi/come-compilare-la-dsu-e-richiedere-l-isee) entro la soglia prevista dalla normativa. Per l’anno 2022 tale soglia è pari a € 12.000 o, per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico, a € 20.000. In alternativa, il nucleo deve risultare titolare di reddito o pensione di cittadinanza. Per maggiori informazioni contatti il Numero Verde 800.166654 o visiti il sito https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm."</p>	dl 80/22	ago-22	In tutte le bollette	nei confronti dei clienti domestici dell’energia elettrica e del gas naturale
energia reattiva	<p>"Gentile cliente, a partire dal 1° aprile 2023, saranno applicati corrispettivi alle immissioni in rete di energia reattiva in fascia F3, con l’obiettivo di migliorare l’efficienza del sistema elettrico. Pertanto, con la presente bolletta o con altre modalità scelte dal venditore, sono comunicate le letture dell’energia reattiva immessa affinché possa essere valutata l’opportunità di azioni tecniche correttive (tipicamente: la disconnessione di sistemi di rifasamento quando non necessari) finalizzate alla riduzione della energia reattiva immessa e ai relativi costi."</p>	deliberazione 31 maggio 2022, 232/2022/R/eel	ago-22	in tutte le bollette relative a periodi per i quali sono comunicate le letture mensili dell’energia reattiva immessa	nei confronti dei clienti finali dell’energia elettrica con potenza < 16,5

prescrizione biennale	La presente bolletta contiene importi pari a %importo% â, - riferiti a consumi risalenti a più di due anni. Tali importi sono stati automaticamente decurtati dal totale.	deliberazione 569/2018/R/com Artt. 3 come successivamente integrata dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 603/2021/R/com	2019	in tutte le bollette con importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione	clienti di cui all'articolo 2, comma 2.3, lettere a) e c), del TIV; all'articolo 2 comma 2.3, lettere a), b), c) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc
prescrizione biennale	“La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/2019) per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento”	deliberazione 569/2018/R/com Art. 4 come successivamente integrata dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 603/2021/R/com	2022 (relativamente alle disposizioni di cui alla 603/2021 - primo ciclo utile di fatturazione successivo alla data di entrata in vigore del provvedimento)	in tutte le bollette con importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione	clienti di cui all'articolo 2, comma 2.3, lettere a) e c), del TIV; all'articolo 2 comma 2.3, lettere a), b), c) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc
bonus sociale gas	La sua fornitura è ammessa alla compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale (cosiddetto bonus sociale gas per disagio economico) ai sensi del decreto-legge n. 185/08. Dal 1 gennaio 2021 non è più necessario presentare domanda per ottenere il bonus e sono in corso di emanazione i provvedimenti per l'erogazione automatica. Il bonus verrà comunque riconosciuto a tutti gli aventi diritto. Maggiori informazioni sul sito www.arera.it/it/bonus_gas .	deliberazione 63/2021/R/com Allegato A	gen-21	in ogni bolletta	nei confronti dei clienti dei servizi di tutela gas Uso Domestico
Bonus Sociale Disagio Fisico	messaggio tipo: La sua fornitura è ammessa alla compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica ai sensi del decreto 28 dicembre 2007 (cosiddetto bonus sociale elettrico per disagio fisico).	deliberazione 63/2021/R/com Allegato D	feb-21	ogni bolletta con Presenza Bonus Disagio Fisico in Bolletta	nei confronti dei clienti domestici dell'energia elettrica
Bonus Sociale Disagio Economico	La sua fornitura è ammessa al bonus sociale elettrico per disagio economico ai sensi del decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e del decreto-legge 26 ottobre 2019, 124/19.	deliberazione 63/2021/R/com Allegato A	mar-21	ogni bolletta con Presenza Bonus Economico in Bolletta	nei confronti dei clienti domestici dell'energia elettrica
Bonus sociale elettrico e gas	<i>"Gentile Cliente, nel caso in cui lei avesse diritto ai bonus sociali per la fornitura di energia elettrica, gas naturale e acqua, i dati personali trasmessi con il modello DSU per la definizione dell'ISEE e strettamente funzionali all'attribuzione automatica dei suddetti bonus sono trattati da ARERA in conformità alle indicazioni contenute</i>	deliberazione 27 maggio 2021 223/2021/R/com	maggio-21	<i>una tantum</i> nella bolletta sintetica successiva al 30 giugno 2021; e una tantum per clienti finali	tutti i clienti domestici del settore dell'energia elettrica

	<i>nell'Informativa Privacy disponibile al link: https://www.arera.it/it/bonus_privacy. La presente comunicazione è effettuata a beneficio di tutti i componenti il nucleo familiare i cui dati personali sono raccolti attraverso la DSU sottoscritta dal dichiarante".</i>				
assicurazione gas	“ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI – Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ulteriori informazioni si può contattare lo Sportello per il consumatore energia e ambiente al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.arera.it ”;	deliberazione 167/2020/R/gas, Art 5.3.b Il venditore pubblica almeno una volta all’anno sulla bolletta una nota informativa sull’assicurazione; inserisce inoltre in ogni bolletta del gas, evidenziandola a parte, la dicitura	gen-21	almeno una volta all’anno	nei confronti dei clienti finali del gas naturale
assicurazione gas per gas diversi	“quota annuale per l’assicurazione contro i rischi derivanti dall’uso del gas”	deliberazione. 167/2020/R/gas, art 6.2	feb-21	almeno una volta all’anno	nei confronti dei clienti finali gas diversi

Tabella 2. Ulteriori comunicazioni e obblighi informativi in capo all’esercente e al venditore						
Argomento	Testo della comunicazione	Riferimento regolatorio	Inizio obbligo	Frequenza	Ambito di applicazione	Nota
dlgs 210/22*	“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 ”;	del 209/2022/R/eel	feb-23	in ogni bolletta	nei confronti dei clienti finali dell’energia elettrica e del gas serviti nel mercato libero	in una sezione con separata e adeguata evidenza

prescrizione biennale	“La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/2019). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”	deliberazione 569/2018/R/com Artt. 3 come successivamente integrata dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 603/2021/R/com	2022 (relativamente alle disposizioni di cui alla 603/2021 - primo ciclo utile di fatturazione successivo alla data di entrata in vigore del provvedimento)	in tutte le bollette con importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione	clienti di cui all'articolo 2, comma 2.3, lettere a) e c), del TIV; all'articolo 2 comma 2.3, lettere a), b), c) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc	in una pagina iniziale aggiuntiva all'interno di una bolletta contenente solo gli importi per consumi risalenti a più di due anni o in una bolletta qualsiasi
prescrizione biennale	“La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che potrebbero non essere pagati, in applicazione della prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/2019), se non sussistono cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento. La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non pagare tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].	deliberazione 13 novembre 2018, 569/2018/R/com Art. 6 come successivamente integrata dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 603/2021/R/com	2022 (relativamente alle disposizioni di cui alla 603/2021 - primo ciclo utile di fatturazione successivo alla data di entrata in vigore del provvedimento)	in tutte le bollette con importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione	clienti di cui all'articolo 2, comma 2.3, lettere a) e c), del TIV; all'articolo 2 comma 2.3, lettere a), b), c) e d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc	in una pagina iniziale aggiuntiva all'interno di una bolletta contenente solo gli importi per consumi risalenti a più di due anni o in una bolletta qualsiasi
cessazione	comunicazione al cliente finale che al cliente finale che tale bolletta sintetica non costituisce una bolletta sintetica di chiusura e che la presente bolletta sintetica non costituisce la BS di chiusura e che "quest'ultima verrà emessa non appena saranno messi a disposizione dati di misura da parte dell'impresa di distribuzione"	TIF, 11.4 lett c)	2016	in caso di indisponibilità dei dati misura	nei confronti dei clienti finali di cui all'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV e all'articolo 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc	
corrispettivo capacity	I venditori sono tenuti a informare i clienti circa il valore del corrispettivo mercato capacità e le modalità della sua determinazione nella prima bolletta in cui il medesimo trova applicazione, fermo restando l'obbligo di comunicare al cliente successive modifiche alle modalità di applicazione di tale corrispettivo come previsto dal	deliberazione 9 dicembre, 2021 566/2021/R/eel	2022	nella prima bolletta in cui il corrispettivo trova applicazione	nei confronti dei clienti finali dei servizi di ultima istanza e ai clienti delle offerte P.L.A.C.E.T.	

	Codice di condotta commerciale					
variazione unilaterale	In caso di variazione dei corrispettivi che derivano dall'applicazione di clausole contrattuali in materia di indicizzazione o di adeguamento automatico di corrispettivi non determinati dal venditore, il cliente finale è informato della variazione nella prima bolletta in cui le variazioni sono applicate	Codice di condotta commerciale, del. 366/2018 come successivamente modificata e integrata, art. 13.2	2019	in ogni bolletta in cui si applicano le disposizioni	clienti domestici e non domestici elettrici BT e gas con consumi annui <200.000 Smc	
ricalcolo Cmem	obbligo di inserimento nella bolletta in cui sono fatturati i ricalcoli il link all'apposita sezione del sito del venditore in cui sono fornite indicazioni e ulteriori informazioni in relazione al ricalcolo	deliberazione 374/2022/R/gas	nov-22	in ogni bolletta in cui sono fatturati ricalcoli componente CMEM	nei confronti dei clienti finali del gas naturale serviti nei regimi di tutela	

*esclusivamente per l'esercente i regimi di tutela è previsto la facoltà di inserire la medesima all'interno dell'eventuale spazio della bolletta sintetica dedicato alle comunicazioni dell'Autorità, laddove già prevista nella rispettiva bolletta sintetica. Per i venditori del mercato libero, invece, la medesima comunicazione è presentata in maniera evidente, in una sezione chiaramente separata-. Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, all'interno della bolletta, ci sia uno spazio apposito, con separata e adeguata evidenza, si veda BOX 1.