

Deliberazione 28 dicembre 2009 - ARG/com 202/09

Approvazione della Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 28 dicembre 2009

Visti:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE;
- la direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE;
- la direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) e successive modifiche ed integrazioni;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e successive modifiche ed integrazioni;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: decreto legislativo n. 164/00);
- la legge 29 luglio 2003, n. 229;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 115 recante Attuazione della Direttiva 2006/32/CE relativa all'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici ed abrogazione della direttiva 93/76/CE;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07 (di seguito: decreto legge n. 73/07) recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia convertito in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge n. 99/09);

- il decreto del Ministero dello sviluppo economico 31 luglio 2009 recante “Criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell’energia elettrica fornita, nonché sull’impatto ambientale della produzione”;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell’Autorità 14 aprile 1999, n. 42/99 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione n. 42/99);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 1999, n. 200/99 e successive modifiche ed integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01 e successive modifiche ed integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2003, n. 152/03 e successive modifiche ed integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 22 luglio 2004, n. 126/04 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione n. 126/04);
- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04 e successive modifiche ed integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2005, n. 203/05;
- la deliberazione dell’Autorità 30 maggio 2006, n. 105/06 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione n. 105/06);
- la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2006, n. 152/06 (di seguito: deliberazione n. 152/06);
- la deliberazione dell’Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07 e l’allegato Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge n. 73/07, approvato con la medesima deliberazione, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell’Autorità 26 ottobre 2007, n. 272/07;
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito deliberazione n. 333/07);
- la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2007, n. 348/07 e l’allegato Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 (TIT);
- la deliberazione 3 ottobre 2008, GOP 46/08 (di seguito: deliberazione GOP 46/08);
- la deliberazione dell’Autorità 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito: deliberazione ARG/elt 117/08);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito: deliberazione ARG/gas 120/08) recante il Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG): approvazione della parte I “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)”;
- la deliberazione dell’Autorità 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 148/08);

- la deliberazione dell’Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 recante il Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG): approvazione della parte II “Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RTDG). Disposizioni transitorie per l’anno 2009”;
- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e l’allegato Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale, approvato con la medesima deliberazione, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e l’allegato Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diverso distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con la medesima deliberazione, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell’Autorità 6 luglio 2009, ARG/gas 88/09 e successive modificazioni e integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 6 agosto 2009, ARG/elt 112/09 e successive modificazioni e integrazioni;
- il documento per la consultazione 12 giugno 2009, DCO 13/09 intitolato “Opzioni per l’armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e gas” (di seguito: primo documento per la consultazione);
- il documento per la consultazione 29 ottobre 2009, DCO 34/09 intitolato “Orientamenti finali per l’armonizzazione dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e gas” (di seguito: secondo documento per la consultazione);
- le osservazioni pervenute all’Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del primo e del secondo documento per la consultazione diffusi nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione ARG/com 148/08.

Considerato che:

- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità emani le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, sentiti gli stessi soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori;
- l’articolo 2, comma 12, lettera l), della legge n. 481/95 assegna all’Autorità la funzione di pubblicizzare e diffondere la conoscenza dello svolgimento dei servizi dalla stessa regolati al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi e finali;
- l’articolo 1, comma 2, del decreto legge n. 73/07 prevede che a decorrere dal 1° luglio 2007 i clienti finali domestici hanno diritto di recedere dal preesistente contratto di fornitura di energia elettrica come clienti vincolati e, quindi, di scegliere un fornitore diverso dal proprio distributore sul mercato libero o rimanere nel servizio di maggior tutela;

- l'Autorità ha definito condizioni contrattuali di fornitura rispettivamente dell'energia elettrica e del gas naturale minime ed inderogabili a beneficio dei clienti serviti in maggior tutela (nel settore elettrico) ed in regime di tutela (per il settore del gas);
- l'Autorità ha definito, con deliberazioni n. 126/04 e n. 105/06, rispettivamente per il settore gas ed il settore elettrico, i Codici di condotta commerciale per l'attività di vendita ai clienti finali con consumi annui non superiori a 200.000 smc e/o alimentati in bassa tensione, stabilendo le regole generali di correttezza, le informazioni minime relative alle condizioni economiche e contrattuali delle offerte, nonché le regole per garantire la chiarezza e la trasparenza di testi e condizioni contrattuali, che gli esercenti l'attività di vendita sul mercato libero sono tenuti ad osservare e rendere note nella promozione delle offerte contrattuali ai clienti finali e, limitatamente ai clienti finali del gas, le principali clausole da inserire nei contratti;
- l'Autorità ha definito, con la deliberazione n. 42/99, disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, che si applicano ai clienti finali con contratti di fornitura di gas distribuito per mezzo di rete urbana con consumi fino a 200.000 smc/anno;
- l'Autorità ha definito, con la deliberazione n. 152/06, disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, che si applicano ai clienti serviti in maggior tutela (clienti domestici e piccole imprese connesse in bassa tensione) ed ai clienti del mercato libero connessi in bassa tensione;
- la bolletta costituisce il fondamentale canale di comunicazione tra clienti e aziende fornitrici ed è il principale strumento per verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche sottoscritte con il proprio venditore e per confrontarle con le offerte proposte da altri venditori, così da poter tra l'altro valutare la miglior convenienza tra i prezzi praticati e quelli proposti;
- il documento di fatturazione rappresenta inoltre uno strumento idoneo a garantire un corretto flusso informativo e comunicativo dall'esercente al cliente finale;
- l'attuale stato di avanzamento del processo di liberalizzazione rende necessario implementare un miglioramento della trasparenza e della qualità delle informazioni da trasferire ai consumatori, onde rafforzare la comprensibilità, la leggibilità e la trasparenza delle bollette, nonché la confrontabilità delle offerte;
- la possibilità e la tendenza sempre più diffusa alla sottoscrizione di offerte contrattuali congiunte di fornitura di energia elettrica e gas (cosiddette offerte *dual fuel*) rendono necessario armonizzare la struttura ed i contenuti dei documenti di fatturazione relativi ai due settori, onde garantire medesimi livelli di trasparenza e di leggibilità degli stessi;
- l'articolo 21, comma 1, della legge n. 99/09, prevede che l'Autorità predisponga le disposizioni regolamentari affinché i gestori dei servizi dell'energia elettrica e del gas naturale forniscano al cliente finale indicazioni trasparenti circa le offerte proposte sul mercato, affinché sia possibile per il cliente interessato dall'offerta di servizi effettuare valutazioni e confronti, anche in relazione ad eventuali offerte alternative di altri gestori;

- l’Autorità ha introdotto, con la deliberazione GOP 46/08, la metodologia di Analisi di Impatto della Regolazione (AIR) da applicarsi su procedimenti rilevanti in particolare per la tutela dei consumatori;
- il procedimento per la formazione di provvedimenti aventi ad oggetto l’integrazione e l’armonizzazione delle previsioni in tema di modalità di redazione dei documenti di fatturazione previste dalle deliberazioni n. 42/99 e n. 152/06 è stato avviato con la deliberazione ARG/com 148/08;
- il suddetto procedimento è stato sottoposto ad AIR ai sensi della deliberazione GOP 46/08;
- nel rispetto di tale metodologia, l’obiettivo generale del procedimento è stato indicato nella deliberazione ARG/com 148/08 di avvio del medesimo e consiste nell’implementare miglioramenti della trasparenza e qualità delle informazioni da trasferire ai consumatori, in modo da rafforzare la leggibilità e la chiarezza delle bollette, nonché la confrontabilità delle offerte;
- il predetto obiettivo generale è stato ulteriormente dettagliato nel primo documento per la consultazione nei seguenti obiettivi specifici:
 - a. semplificare la lettura dei documenti di fatturazione;
 - b. migliorare la confrontabilità delle offerte;
 - c. armonizzare la struttura ed i contenuti dei documenti di fatturazione relativi ai due settori, energia elettrica e gas;
- nel rispetto della ricordata metodologia, nel primo documento per la consultazione sono state presentate opzioni alternative di regolazione e per ciascuna opzione è stata condotta, attraverso un’analisi multi-criteri, una valutazione qualitativa preliminare e sono state sollecitate ai soggetti interessati osservazioni ed elementi quantitativi per la scelta dell’opzione preferibile;
- il processo di consultazione è stato articolato in più fasi, con diffusione di due distinti documenti per la consultazione e conseguente raccolta di osservazioni da parte dei soggetti interessati in merito alle proposte presentate dall’Autorità;
- nel corso del processo di consultazione i soggetti interessati sono stati informati delle attività condotte e del piano di consultazione, anche a mezzo di seminari pubblici illustrativi;
- in esito a ogni fase di consultazione sono state valutate le opzioni alternative e riformulate le proposte iniziali tenendo conto delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati e tenendo altresì conto degli obiettivi del procedimento, generali e specifici, come sopra rappresentati;
- lo schema della Direttiva è stato prospettato in appendice al secondo documento per la consultazione ed esso è basato sui seguenti elementi:
 - a. in relazione all’obiettivo di semplificare la lettura dei documenti di fatturazione, la conferma di massima della proposta di un Quadro sintetico contenente le informazioni in accordo allo schema allegato al secondo documento per la consultazione;
 - b. in relazione all’obiettivo di migliorare la confrontabilità delle offerte, a valle della consultazione la conferma che il Quadro di dettaglio preferito è rappresentato dall’Opzione 2 che articola i corrispettivi di vendita con un maggiore dettaglio;
 - c. in relazione all’obiettivo di armonizzare la struttura ed i contenuti dei documenti di fatturazione relativi ai due settori, energia elettrica e gas, la

proposta di estendere le previsioni anche al settore gas con impiego degli stessi criteri e schemi rappresentativi pur nella differenza dei due settori;

- i soggetti che hanno partecipato alla consultazione inviando osservazioni hanno ritenuto tendenzialmente opportuna la proposta di regolazione a garanzia sia della trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi dei clienti finali di energia elettrica e di gas sia dell'armonizzazione dei medesimi documenti per i due settori; in particolare, è emersa una generale e netta condivisione anche da parte dei clienti finali, consultati direttamente a mezzo di indagine demoscopica, circa la proposta di una medesima struttura per i documenti di fatturazione di energia elettrica e di gas;
- da parte di un'Associazione rappresentativa degli esercenti è stata comunque evidenziata l'opportunità che la risposta alle esigenze dei clienti finali scaturisca da un processo competitivo più che da un'ulteriore regolazione;
- in relazione all'ambito di applicazione, non sono emerse in generale particolari indicazioni da parte dei soggetti interessati, anche se:
 - a. una limitata parte degli stessi, in rappresentanza degli interessi dei clienti finali, con particolare riferimento alle piccole e medie imprese, ritiene opportuno estendere ai clienti finali connessi in media tensione le previsioni in materia di trasparenza ed armonizzazione dei documenti di fatturazione;
 - b. alcuni dei soggetti interessati, soprattutto con riferimento al settore gas, propone che la nuova normativa trovi applicazione con esclusivo riferimento al mercato tutelato, senza dover obbligatoriamente riguardare il mercato libero, al fine di non frenare lo sviluppo di offerte commerciali innovative;
 - c. un esercente propone di escludere i clienti serviti in salvaguardia anche nel caso in cui siano connessi in bassa tensione;
 - d. un'Associazione rappresentativa degli esercenti la vendita di energia elettrica ritiene che l'ambito di applicazione debba essere limitato ai soli clienti domestici;
 - e. in relazione all'applicazione della direttiva ai gas diversi dal gas naturale, un'Associazione rappresentativa di esercenti la vendita ritiene che il provvedimento non dovrebbe disciplinare i documenti di fatturazione dei consumi relativi al GPL erogato a mezzo di reti urbane, in quanto settore in relazione al quale la normativa vigente non prevede la separazione tra le attività di vendita e di distribuzione;
- in generale, è stata evidenziata, sia dagli esercenti sia dalle Associazioni rappresentative degli stessi, la necessità di una remunerazione per le attività di implementazione della nuova normativa in considerazione dei relativi costi associati;
- in relazione ai clienti multisito, ed in riferimento alla proposta di estendere per tale aspetto al mercato del gas quanto attualmente previsto dalla deliberazione n. 152/06, è emersa una generale condivisione da parte delle Associazioni rappresentative degli esercenti, pur con diversità di accenti e precisazioni; in particolare:
 - a. una parte dei soggetti consultati ritiene che il cliente multisito debba essere definito come quello che ha stipulato un solo contratto con uno stesso venditore;

- b. un'altra parte propone che per il gas la Direttiva, in relazione al punto in oggetto, debba riferirsi ai soli clienti domestici;
 - c. un esercente ritiene opportuno prevedere l'esclusione dei clienti multisito dall'ambito di applicazione;
 - d. un'Associazione rappresentativa degli esercenti condivide le proposte ritenendo però più confacente la definizione di cliente multisito contenuta nel TIQV;
- sulla previsione di riportare periodicamente gli oneri di sistema in fattura, è emerso un ampio disaccordo, con la principale eccezione rappresentata dalle Associazioni rappresentative dei clienti non domestici ed è stata formulata la proposta che sia invece pubblicata sul sito dell'Autorità una ripartizione media dei suddetti oneri;
 - in relazione alla proposta di collocare le informazioni sul mix delle fonti nella parte delle bollette dedicata ad altre informazioni, una parte delle Associazioni e degli esercenti condivide la proposta; un'altra parte dei soggetti interessati ritiene opportuno riconoscere la libertà all'esercente circa la collocazione delle informazioni; un'Associazione dei consumatori propone infine di adottare un supporto cartaceo aggiuntivo o di inserire tali informazioni nel Quadro sintetico;
 - in relazione al Quadro sintetico e al Quadro di dettaglio, è stata espressa un'alta propensione per l'opzione 2 per quel che attiene al Quadro di dettaglio, opzione caratterizzata da un'esposizione della voce Servizi di vendita più articolata, poiché il maggior dettaglio delle componenti di vendita sarebbe idoneo ad agevolare il confronto tra le offerte ed a fornire al cliente finale informazioni più complete per la valutazione della convenienza di altre offerte;
 - per quanto riguarda lo schema di Quadro sintetico espanso, alcuni esercenti ed Associazioni condividono la proposta, sottolineando in un caso l'opportunità di introdurre alcuni elementi informativi ulteriori (matricola contatore, codice REMI e categoria d'uso e profilo di prelievo standard, energia reattiva), mentre un'altra parte dei soggetti interessati non condivide la proposta, denotando la ridondanza ed inoltre evidenziando alcune difficoltà applicative e, in un caso, non ritenendo opportuno l'inserimento del consumo annuo in prima pagina, potendo appesantirsi il contenuto del Quadro sintetico;
 - per quanto riguarda lo schema di Quadro di dettaglio più idoneo a permettere una più completa lettura della bolletta, viene registrata una generale adesione all'opzione 2 anche in relazione alla possibilità di avere una migliore conoscenza delle componenti che hanno determinato l'importo totale della fattura, anche a scapito di una maggior semplificazione;
 - in relazione alla proposta, relativa alle fatture di conguaglio e alla modalità di esposizione dei consumi e dei calcoli nei Quadri sintetico e di dettaglio, alcuni soggetti hanno rappresentato perplessità sul porre evidenza anche nel Quadro sintetico gli ammontari già fatturati in bollette precedenti considerando ciò una duplicazione di quanto esposto nel Quadro di dettaglio;
 - in relazione alla fatturazione elettronica per la Pubblica Amministrazione, emerge una generale condivisione, per quanto un ristretto numero di soggetti interessati precisino che tale forma di fatturazione possa avere un notevole impatto tecnico ed economico sui sistemi informatici;

- per quanto riguarda la proposta di inviare il Quadro di dettaglio solo in occasione di fatture emesse sulla base dei consumi effettivi, inviando così il solo Quadro sintetico in caso di bollette di acconto, non risulta esserci una generale condivisione soprattutto perché ciò non consentirebbe al cliente finale un'immediata riconciliazione degli importi conguagliati con quelli fatturati in acconto;
- per quanto riguarda l'introduzione di un glossario nel quale vengano definiti e spiegati i termini utilizzati nelle fatture, la proposta appare in generale condivisa, anche se:
 - a. un'Associazione di imprese ha precisato l'importanza che lo stesso costituisca un riferimento senza impedire alle imprese di riproporre formule di prezzo che utilizzino termini non previsti dal glossario stesso;
 - b. un esercente non condivide del tutto pur comprendendo l'obiettivo, per timore che limiti l'utilizzo delle leve commerciali offerte agli operatori, tra cui anche la chiarezza espositiva;
- in relazione alla fornitura *dual fuel*, la proposta dell'Autorità è generalmente condivisa, anche se due soggetti che hanno partecipato alla consultazione non condividono il quadro espanso;
- in relazione ai tempi di implementazione, gli esercenti e le loro Associazioni ritengono congruo in generale un tempo di 12 mesi per entrambi i settori, anche per evitare la sovrapposizione con l'entrata in vigore dei prezzi biorari, prevista per il settore elettrico dal 1° luglio 2010, mentre da parte di un soggetto è stato proposto un periodo di 18 mesi per il settore del gas; le Associazioni che rappresentano piccole e medie imprese ritengono di massima che siano congrui 4-6 mesi per entrambi i settori, mentre un esercente condivide i termini proposti dall'Autorità.

Ritenuto che:

- sia necessario dare seguito al provvedimento avente ad oggetto l'armonizzazione e l'integrazione dei documenti di fatturazione relativi alle forniture di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana, destinati ai clienti finali, dato che la sempre maggiore diffusione delle offerte *dual fuel* rende necessario armonizzare la struttura ed i contenuti dei documenti di fatturazione relativi ai due settori, onde garantire medesimi livelli di trasparenza e di leggibilità degli stessi e risulta un'elevata condivisione degli obiettivi generali e specifici relativi all'armonizzazione e all'integrazione dei documenti di fatturazione, pur nella diversità di accenti e orientamenti da parte dei soggetti interessati;
- in particolare, per quanto concerne l'ambito di applicazione, la normativa debba applicarsi per il settore elettrico ai clienti finali connessi in bassa tensione ed appartenenti ai mercati della maggior tutela e del mercato libero, considerato l'obiettivo minimo di dotare i clienti finali di un canale di comunicazione, rappresentato dalla bolletta, che possa permettere loro di verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto concluso oltre che di confrontare le stesse con le offerte proposte dai nuovi venditori, così da poter valutare la miglior convenienza tra i prezzi praticati e quelli proposti;

- non sia necessario estendere le previsioni anche a beneficio dei clienti finali connessi in media tensione tenuto conto in particolare della condizione di preparazione degli stessi e della maggiore abitudine a comprendere documenti di fatturazione anche complessi;
- ai fini dell'armonizzazione dei documenti di fatturazione dei consumi nei due settori, ed in ragione della tipologia di clientela finale, sia necessario estendere la normativa al settore gas ai clienti finali con consumi non superiori a 200.000 smc/anno anche tenuto conto che i clienti finali in bassa tensione e con consumi gas non superiori a 200.000 smc/anno sono destinatari di discipline comuni, come dimostrato dalla normativa contenuta nei Codici di condotta commerciale, in materia di diritto di recesso dai contratti di fornitura e dal decreto legislativo n. 164/00;
- sia inoltre necessario prevedere l'applicazione della normativa in materia di documenti di fatturazione anche ai clienti finali serviti di altri gas a mezzo di reti urbane, al fine di aumentare la trasparenza e la leggibilità della bolletta e garantire la comprensibilità dei corrispettivi addebitati per i consumi ed altri oneri, dal momento che sarebbe un'anomalia non disciplinare un servizio comunque sottoposto a tariffa e determinare in tal modo una disparità di trattamento tra tipologie di clienti finali; tuttavia, stante la tipicità del servizio, sia comunque necessario prevedere che la disciplina per i gas diversi risulti semplificata;
- in relazione alla proposta di collocare le informazioni sul mix delle fonti nella parte delle bollette dedicata ad altre informazioni, sia opportuno ammettere che tali informazioni possano essere collocate diversamente, ma nel rispetto di quanto prescritto in merito al contenuto del Quadro sintetico e del Quadro di dettaglio;
- in relazione alla disciplina dei documenti di fatturazione per i clienti multisito, sia opportuno condividere la proposta di definire il cliente multisito come quello che ha stipulato un solo contratto con uno stesso venditore, non risultando utile la limitazione ai soli clienti finali domestici e non ritenendo opportuno adottare la definizione contenuta nel TIQV in quanto assunta, in quel caso, funzionalmente alla tematica della qualità commerciale disciplinata dal predetto documento; nel caso specifico del documento di fatturazione, infatti, risulta evidente la necessità di prevedere che il cliente finale multisito sia quello che ha stipulato un unico contratto di fornitura con obbligo a carico dell' esercente di predisporre un documento di fatturazione per più punti di prelievo riferiti tutti al medesimo contratto, non risultando possibile prevedere un obbligo in tal senso nel caso in cui si sia in presenza di diversi contratti che potrebbero avere decorrenze diverse e tempistiche di fatturazione anche diverse oltre a sottostare ad una diversa disciplina per quel che attiene agli altri aspetti non regolati;
- in relazione al contenuto della fattura, sia opportuno:
 - a. confermare quanto già indicato nel secondo documento per la consultazione per quel che attiene un modello di fattura, unico sia per la fornitura di energia elettrica sia per quella di gas, nonché per tipologia di cliente (domestico e non), costituito da entrambi i Quadri sintetico e di dettaglio, da inviare obbligatoriamente al cliente finale; in particolare, il Quadro sintetico proposto è ritenuto maggiormente rispondente agli obiettivi di semplificazione, confrontabilità e armonizzazione, poiché esso riporta nel riepilogo degli importi, separatamente il totale per i servizi di vendita e per i

servizi di rete, in considerazione in particolare dei risultati dell'indagine demoscopica svolta ed in considerazione della circostanza che la maggior parte degli intervistati ha manifestato apprezzamento per la possibilità che offriva tale schema, di ritrovare nel riepilogo degli importi lo stesso dettaglio che si ritrova nelle pagine successive della bolletta;

- b. confermare quanto già indicato nel secondo documento per la consultazione aderendo a quanto è emerso dalla consultazione con riferimento alla generale preferenza dei soggetti che hanno inviato osservazioni per l'Opzione 2 che prevede una articolazione della voce Servizi di vendita in modo da evidenziare le principali componenti che la costituiscono, mentre per quanto riguarda i Servizi di rete prevede che questi siano suddivisi in entrambi i modelli in quota fissa, quota potenza, quota energia;
 - c. per quanto concerne i clienti *dual fuel*, che il Quadro di dettaglio, distinto dal Quadro di sintesi, riporti separatamente gli schemi relativi a ciascun servizio di fornitura, rimanendo comunque libero il fornitore, in conformità a quanto previsto dal contratto di fornitura, di inviare due fatture distinte, ferma restando l'applicazione a ciascuna di esse delle regole in materia di trasparenza;
- in relazione alla fatturazione degli addebiti relativi ai corrispettivi, sia opportuno che gli addebiti stessi siano indicati come comprensivi delle componenti dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema, fermo restando la possibilità per il cliente finale di richiedere al proprio fornitore il dettaglio degli oneri generali e di sistema e l'obbligo per l'esercente la vendita di pubblicare almeno una volta all'anno una informativa sul peso medio degli oneri di sistema sul prezzo finale, predisposta dall'Autorità e pubblicata sul sito dell'Autorità entro il 31 gennaio di ogni anno con riferimento all'anno precedente;
 - in relazione alle tempistiche di attuazione della Direttiva, un tempo di 12 mesi sia congruo per entrambi i settori tenuto conto che per quello elettrico, pur risultando minime le modifiche da apportare rispetto a quanto introdotto con la deliberazione n. 152/06, sia opportuno che la decorrenza sia successiva al 1° luglio 2010, data di introduzione delle biorarie, e per quello del gas tale tempo è necessario stante le novità introdotte per il settore; inoltre, lo stesso tempo di attuazione pari a 12 mesi possa consentire la possibilità di economie di scala per gli esercenti

DELIBERA

1. di approvare la Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica, di gas naturale e di gas diversi allegata alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato A);
2. di prevedere che a far data dall'1 gennaio 2011:
 - a. entri in vigore la Direttiva di cui al punto 1;
 - b. siano abrogate le deliberazioni 14 aprile 1999, n. 42/99 e 19 luglio 2006, n. 152/06;

3. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità per i seguiti di competenza ed in particolare affinché convochi incontri ed organizzi gruppi di lavoro, ove ritenuto necessario, per la consultazione dei soggetti interessati, delle Associazioni dei consumatori domestici e non domestici e delle Associazioni rappresentative degli interessi degli operatori ai fini dell'acquisizione di elementi utili per l'adozione del Glossario;
4. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione.

28 dicembre 2009

Il Presidente: Alessandro Ortis