

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
148/2021/R/COM

**PRIMI INTERVENTI DI AGGIORNAMENTO E MODIFICA DELLA
REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0**

Documento per la consultazione per la formazione di un provvedimento
nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 549/2020/R/com

Mercato di incidenza: energia elettrica e gas

13 aprile 2021

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 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, Via dei Crociferi, 19, 00187, Roma, 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.

Premessa

Il presente documento illustra gli orientamenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) relativamente all’introduzione di alcuni aggiornamenti e interventi di modifica della regolazione della Bolletta 2.0 finalizzati alla maggiore trasparenza delle informazioni in essa contenute a beneficio del cliente finale utili anche agli obiettivi di confrontabilità delle offerte e riscontrabilità del contratto sottoscritto. Questi aggiornamenti assumono maggiore rilevanza in vista del superamento della tutela di prezzo prevista dall’articolo 1, commi 59 e 60, della legge 124/17. Il documento si pone altresì nell’ottica del nuovo contesto della digitalizzazione che investe anche inevitabilmente l’ambito della vendita di energia al dettaglio, volendone favorire le nuove opportunità che possono essere recate al cliente finale e al contempo contenerne i connessi rischi.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità, le loro osservazioni e proposte entro e non oltre il 14 maggio 2021.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione. I commenti pervenuti saranno pubblicati nel sito internet dell’Autorità al termine della consultazione corredati della sola indicazione della Società proponente, salva espressa richiesta, anche parziale, di non divulgazione.

I commenti pervenuti da soggetti privati saranno pubblicati corredati della indicazione dei dati personali dei loro autori previo loro esplicito consenso.

Le osservazioni possono essere trasmesse unicamente attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell’Autorità www.arera.it o, in alternativa, all’indirizzo pec istituzionale protocollo@pec.arera.it.

Si fa riferimento all’Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c), in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni e si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia**

PEC: protocollo@pec.arera.it
e-mail: info@arera.it
sito internet: www.arera.it

INDICE

1. Introduzione: contesto, obiettivi e oggetto della consultazione	6
<i>Contesto normativo e regolatorio.....</i>	7
<i>Contenitori informativi e informazioni.....</i>	13
<i>Oggetto del documento di consultazione e obiettivi dell'intervento.....</i>	19
2. Adeguamento delle informazioni oggi presenti in bolletta.....	20
<i>Costo medio unitario</i>	20
<i>Codice Offerta</i>	22
<i>Consumo annuo</i>	23
3. Valutazione di ulteriori indicatori da prevedere all'interno della bolletta sintetica	25
<i>Opzione 1</i>	26
<i>Opzione 2.....</i>	27
<i>Valutazione delle opzioni</i>	27
4. Messa a disposizione della bolletta sintetica e aggiornamento della regolazione in tema di fatturazione elettronica	29
<i>Messa a disposizione della bolletta sintetica</i>	29
<i>Aggiornamento della regolazione in tema di fatturazione elettronica</i>	32
5. Ulteriori elementi di indagine: prime ricognizioni	33
<i>Aggiornamento delle tipologie di cliente finale elettrico a seguito della sperimentazione 541/2020/R/eel.....</i>	33
<i>Informazioni aggiuntive nella bolletta sintetica</i>	34
<i>Modifica e riclassificazione delle voci di spesa</i>	35

1. Introduzione: contesto, obiettivi e oggetto della consultazione

- 1.1 Lo strumento denominato “bolletta”, e in particolare la “bolletta sintetica”, rappresenta l’ultimo atto verso il fruitore ultimo, il cliente finale, di una filiera, quella energetica, caratterizzata da alto grado di complessità strutturale. La bolletta raccoglie e concretizza in sé tutti gli effetti della concatenazione delle operazioni economiche e tecnico-organizzative finalizzate alla fornitura, dovendo, al contempo, rendersi fruibile ai consumatori, non tenuti a disporre delle competenze specialistiche per comprendere la suddetta complessità sottostante.
- 1.2 Per tale ruolo di strumento “traduttore” della complessità strutturale del settore il contenuto informativo della bolletta è da sempre centrale fin dall’avvio dell’azione regolatoria. L’Autorità ne ha per altro confermato l’aggiornamento e il miglioramento del suddetto contenuto informativo quale proprio obiettivo nel quadro strategico 2019-2021¹. Lo strumento gode anche di speciale attenzione a livello europeo dove, infatti, nel susseguirsi delle emanazioni di direttive, ha sempre trovato posto.
- 1.3 La centralità che riveste la bolletta anche fra il novero degli altri strumenti a disposizione del consumatore che si è tra l’altro via via arricchito, è conseguenza dell’estrema delicatezza del ruolo che riveste: la bolletta per quanto detto sopra deve al suo interno contemperare esigenze potenzialmente contrapposte quali chiarezza e completezza d’informazione.
- 1.4 Nello svolgersi dell’azione regolatoria, una delle due esigenze si è manifestata prevalente rispetto all’altra a seconda della fase di sviluppo che il settore stava attraversando.
- 1.5 In un contesto di completa liberalizzazione e considerando gli interventi connessi che l’Autorità ha già approntato negli ultimi anni e dell’evoluzione tecnologica recente che investe tutti i settori, compreso inevitabilmente anche il settore della vendita al dettaglio di energia, si manifesta nuovamente la necessità di rivisitare questo strumento tradizionale per aggiornarlo, renderlo ancora più “vicino” al cliente finale e porlo in coerenza con il contesto che si è evoluto rispetto a quello dell’ultima disciplina definitiva che risale ormai al 2016.
- 1.6 Di seguito si illustra il quadro di insieme da cui muove la prima revisione della bolletta proposta nel presente documento per la consultazione, che si pone nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione 15 dicembre 2020 549/2020/R/com (deliberazione 549/2020/R/com) dall’Autorità per la modifica della disciplina della Bolletta 2.0, introdotta appunto nel 2016.
- 1.7 Il presente documento per la consultazione perimetra i primi interventi focalizzati a rendere la bolletta stessa, in particolare la bolletta sintetica, coerente con tutto il corpo di interventi già disciplinati in vista del superamento delle tutele di prezzo,

¹ Obiettivo strategico OS17.

cui seguiranno altre necessarie proposte di aggiornamento con orizzonte temporale di implementazione meno urgente, ma comunque prossimo.

Contesto normativo e regolatorio

Bolletta 2.0

- 1.8 Con la deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com, l’Autorità ha approvato la disciplina della “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” (Bolletta 2.0) i cui criteri si applicano, a partire da gennaio 2016, ai clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e ai clienti domestici del servizio gas naturale, condomini a uso domestico, attività di servizio pubblico e altri usi con consumi annui fino a 200.000 Smc, nonché con modalità semplificate nei confronti dei clienti finali per le forniture di gas diversi dal gas naturale². Il presente documento tratta esclusivamente la disciplina applicabile alle forniture di energia elettrica e di gas naturale.
- 1.9 La nuova disciplina Bolletta 2.0 ha radicalmente e profondamente riformato le precedenti previsioni, risalenti al 2009 e in vigore da gennaio 2011, in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione, perseguendo l’obiettivo principale di razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette, definendo un quadro regolatorio organico e univoco e promuovendo la massima trasparenza e concisione dei dati.
- 1.10 Tra le importanti novità introdotte dalla Bolletta 2.0 l’Autorità ha introdotto la previsione in capo al venditore di redigere due documenti distinti: la “bolletta sintetica” e gli “elementi di dettaglio”.
- 1.11 La bolletta sintetica rappresenta il principale canale di comunicazione diretta tra il fornitore di energia e il cliente finale in merito al servizio di fornitura contrattualizzato. Essa riporta gli elementi identificativi del cliente finale e della relativa fornitura, nonché le informazioni relative ai consumi, agli importi da corrispondere, alle modalità di pagamento, insieme alle informazioni funzionali alla gestione del rapporto contrattuale unitamente al costo medio unitario.
- 1.12 Relativamente alle caratteristiche della fornitura la Bolletta 2.0 dispone, tra l’altro, che il cliente finale sia indentificato in base alla tipologia nel seguente modo:
 - per il settore elettrico: “domestico residente” o “domestico non residente” o “domestici con pompa di calore” o “altri usi”;
 - per il settore del gas naturale: “domestico” o “condominio ad uso domestico”, “altri usi” o “attività di servizio pubblico”.

² Le disposizioni di cui alla Bolletta 2.0 non si applicano invece per le forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

- 1.13 Nelle bollette sintetiche dei clienti finali serviti nei regimi di tutela, gli importi relativi alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica o il gas naturale sono indicati con la voce "spesa per la materia energia/gas naturale". Per quanto attiene al mercato libero la regolazione dispone che le voci di spesa relative alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica o il gas naturale debbano essere coerenti con le previsioni della c.d. Guida alla lettura, pubblicata sul sito internet del venditore per ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali. Oltre al dettaglio delle voci di spesa relative alle attività del venditore coerente con l'offerta scelta dal cliente finale, la Guida contiene una descrizione completa di tutte le voci che compongono gli importi fatturati.
- 1.14 Oltre a quanto richiamato al precedente punto 1.13, la bolletta sintetica riporta separatamente gli importi relativi a:
- spesa per il trasporto e la gestione del contatore³;
 - spesa per gli oneri di sistema;
 - ricalcoli;
 - altre partite;
 - bonus sociale;
 - totale dell'importo IVA e delle altre imposte;
 - totale risultante dalla bolletta.
- 1.15 L'Autorità, definendo gli elementi minimi che devono essere contenuti nella bolletta sintetica, ha ricompreso tra questi l'informazione relativa al costo medio unitario di fornitura. Quest'ultimo è dettagliato, a sua volta, sia per la spesa complessiva, comprensivo cioè di imposte (denominato *costo medio unitario della bolletta comprendente le imposte o costo medio unitario*), che per la spesa relativa alle diverse attività svolte dal venditore per fornire l'energia elettrica o il gas naturale (denominato *costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale*).
- 1.16 Con specifico riferimento alle informazioni relative ai consumi annui, la Bolletta 2.0:
- definisce che il "*consumo annuo è pari, per il settore elettrico, al consumo risultante da letture rilevate che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi; per il settore gas naturale, qualora non siano disponibili letture rilevate che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi, al prelievo annuo come calcolato in base all'articolo 4 del TISG*";
 - dispone che la Bolletta sintetica deve:

³ Nel mercato libero le voci "spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema, possono anche non essere distinte.

- i. sempre⁴ riportare il dettaglio del consumo annuo, differenziato, relativamente al settore elettrico, per fasce orarie;
- ii. almeno una volta all'anno, riportare il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, eventualmente suddivisi per fasce orarie qualora il dato sia disponibile, con un'indicazione, preferibilmente grafica, che consenta al cliente finale di monitorare e valutare i propri consumi.

Box 1 – Indicazione delle letture e dei consumi in Bolletta

Nell'ambito della disciplina della Bolletta 2.0, l'Autorità ha pubblicato sul proprio sito Internet il Glossario⁵ contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette, cui i venditori devono attenersi. Il Glossario ha la finalità di fornire una descrizione chiara della terminologia tecnica utilizzata nella bolletta. È previsto che ciascun venditore, altresì, riporti sul proprio sito internet un Glossario, il quale può ricalcare precisamente quello pubblicato sul sito dell'Autorità oppure essere integrato liberamente dal venditore, purché sia garantita la coerenza con quanto indicato nella relativa Guida alla lettura.

Di conseguenza, ciascun venditore del mercato libero è tenuto a integrare il proprio *Glossario* con le eventuali ulteriori voci presenti nelle proprie bollette sintetiche e negli elementi di dettaglio inviate ai clienti serviti sul mercato libero.

Con specifico riferimento ai dati relativi alle letture e ai consumi il comma 6.1 della Bolletta 2.0 e il Glossario disciplinano le esclusive e univoche diciture da utilizzare in modo appropriato nelle bollette. In particolare, sia rispetto alla fornitura di energia elettrica che di gas:

- con riferimento alle letture, la bolletta deve riportare le letture suddivise in:
 - “*Letture rilevate*”;
 - “*Autoletture*”;
 - “*Letture stimate*”;
- con riferimento ai consumi, la bolletta deve riportare i consumi suddivisi in:
 - “*Consumi effettivi*”;
 - “*Consumi stimati*”;
 - “*Consumi fatturati*”.

⁴ Il comma 5.3 prevede una specifica deroga nel caso in cui la fornitura risulti inferiore all'anno e non sia disponibile da parte dell'impresa di distribuzione il dato riferito ai consumi storici. In questo caso la bolletta deve indicare che il consumo è rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, sulla base dei dati a disposizione del venditore, indicando che si tratta di “consumo da inizio fornitura”.

⁵ Con la deliberazione 30 aprile 2015, 200/2015/R/COM l'Autorità ha approvato il Glossario e definizione del livello di aggregazione degli importi fatturati ai clienti finali serviti nei regimi di tutela.

È da osservare che le diciture non sono intercambiabili e sono individuate in corrispondenza della regolazione sottostante: ad esempio una “autolettura”, anche se validata dal distributore, non può essere indicata in Bolletta come “Lettura rilevata”.

Con esclusivo riferimento alla fornitura dell’energia elettrica, al fine di consentire ai clienti di meglio valutare l’adeguatezza della propria potenza impegnata, la bolletta sintetica riporta l’informazione relativa al livello massimo di potenza prelevata; tale dato è riportato in bolletta in base ai dati resi disponibili dall’impresa distributrice⁶. Inoltre, almeno una volta l’anno, la bolletta riporta il dettaglio dei livelli massimi di potenza prelevata mensilmente negli ultimi 12 mesi.

- 1.17 Il secondo documento “elementi di dettaglio” (di seguito anche ED), obbligatoriamente redatto dal venditore, contiene le informazioni di dettaglio relative agli importi da corrispondere, con una ripartizione coerente con quanto riportato nella bolletta sintetica, con l’indicazione dei prezzi/corrispettivi unitari e delle quantità cui sono applicati.
- 1.18 Diversamente dalla bolletta sintetica, gli elementi di dettaglio sono resi disponibili dal venditore al cliente finale solo qualora questi ne faccia richiesta se servito nell’ambito dei regimi di tutela, ovvero secondo le modalità contrattualmente concordate se servito nel mercato libero. Inoltre, sia con riferimento ai regimi di tutela che al mercato libero, gli elementi di dettaglio sono resi disponibili al cliente finale in caso di reclamo o di una richiesta di informazione inerenti alla fatturazione.
- 1.19 La regolazione della Bolletta 2.0 disciplina, tra l’altro, le modalità di “emissione” della bolletta sintetica, distinguendo tra clienti serviti in regime di tutela (art. 13) e clienti serviti nel libero mercato (art. 14), fermo restando che la modalità di messa a disposizione individuata e contrattualmente definita da ciascun venditore sul mercato libero per ciascuna delle proprie offerte commerciali di fornitura è liberamente determinata fra le parti.

Interventi orientati a promuovere il ruolo attivo del cliente finale in vista della rimozione dei regimi di tutela

- 1.20 La legge 124/17, come da ultimo novellata dal D.L. milleproroghe⁷, (di seguito: Legge concorrenza 2017) ha fissato il termine di superamento dei regimi di tutela di prezzo, rispettivamente, all’1 gennaio 2021 per le piccole imprese del settore dell’energia elettrica e all’1 gennaio 2023 per le microimprese del settore dell’energia elettrica e per i clienti domestici dei settori dell’energia elettrica e del gas naturale. In attuazione delle suddette disposizioni, l’Autorità ha adottato la deliberazione 491/2020/R/eel con la quale è stato disciplinato il servizio a tutele

⁶ Come previsto nei flussi informativi standard, così come disciplinati dall’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 19 novembre 2019 479/2019/R/eel e s.m.i..

⁷ Decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183, convertito con legge 26 febbraio 2021, n. 21.

graduali, rivolto alle piccole imprese che a partire dall'1 gennaio 2021 non hanno un venditore nel mercato libero⁸.

1.21 La medesima Legge concorrenza 2017 (come successivamente integrata e modificata) ha inoltre previsto, nell'ambito del disegno complessivo di completa liberalizzazione, la definizione di una serie di specifici strumenti a supporto del cliente nella scelta delle offerte presenti nel mercato libero. In tale ambito, con l'obiettivo di favorire la consapevolezza e promuovere la propensione del cliente finale al mercato e di evitare che nel prossimo contesto di completa liberalizzazione i clienti non riescano a cogliere completamente l'occasione di beneficiare di tutte le opportunità offerte dal nuovo assetto, l'Autorità ha messo a punto una varietà di strumenti di informazione complementari, sia previsti dalla Legge concorrenza 2017 ma anche ulteriori, ciascuno con una propria finalità ben precisa e distinta. Più in particolare, rientrano tra tali interventi:

- l'istituzione del Portale Offerte, previsto all'articolo 1, comma 61 della legge Concorrenza 2017 e approvato con la deliberazione 51/2018/R/com, quale strumento terzo e imparziale per la raccolta e la pubblicazione delle offerte vigenti rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole e medie imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale al fine di permettere a costoro una comparazione agevole di tali offerte;
- l'aggiornamento del Codice di condotta commerciale, di cui alla deliberazione 366/2018/R/com, per l'armonizzazione dei criteri di calcolo della spesa annua delle schede di confrontabilità del Codice di condotta commerciale con quelli del Portale Offerte e per la semplificazione della struttura delle schede stesse, rendendo le medesime schede ancora più chiare e intuitive per il cliente finale;
- la definizione, con la deliberazione 426/2020/R/com, di ulteriori interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali sia nella fase precontrattuale (antecedente la stipula del contratto) sia nella fase contrattuale (successiva alla stipula del contratto), attraverso una revisione del Codice di condotta commerciale, così da garantire maggiore trasparenza e completezza di informazioni da parte dei venditori nel momento della proposta di offerte commerciali, nonché nelle comunicazioni di preavviso per la variazione unilaterale delle condizioni contrattuali e qualora avvengano evoluzioni automatiche delle stesse che comportino un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, lo scadere o la riduzione di

⁸ In dettaglio, la deliberazione 491/2020/R/eel ha previsto che, in ossequio al quadro legislativo vigente, il servizio a tutele gradualie sia effettuato da esercenti selezionati attraverso apposite procedure di gara; tuttavia in ragione delle tempistiche necessarie all'organizzazione di tali gare, è stato istituito un periodo di erogazione provvisoria del servizio per il periodo 1 gennaio 2021 – 30 giugno 2021 all'interno del quale la fornitura è erogata dagli esercenti la maggior tutela a condizioni economiche definite dall'Autorità che prevedono, tra l'altro, l'applicazione di un prezzo dell'energia elettrica pari ai prezzi consuntivi del mercato all'ingrosso. Successivamente, a partire dall'1 luglio 2021, l'erogazione del servizio a tutele gradualie avverrà ad opera degli assegnatari del servizio in esito alle gare. La disciplina del servizio per le microimprese e i clienti domestici sarà invece oggetto di successivi interventi regolatori.

sconti, il passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile ovvero il passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso. Tra gli interventi previsti vi è l'introduzione⁹ della Scheda sintetica, un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale¹⁰.

- 1.22 Inoltre, in attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” (di seguito: legge bilancio 2018) l'Autorità, con la deliberazione 270/2019/R/com, ha istituito il Portale dei Consumi di energia elettrica e di gas naturale (Portale Consumi) con l'obiettivo di fornire uno strumento per la messa a disposizione al cliente finale dei dati di consumo storici e le principali informazioni tecnico-contrattuali relative alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui è titolare.
- 1.23 In sintesi, uno dei principali obiettivi che l'Autorità ha inteso perseguire nell'ambito della regolazione del mercato della vendita al dettaglio è quello relativo all'aumento della conoscenza e della capacità negoziale dei clienti finali di piccole dimensioni, al fine di consentire una loro maggiore partecipazione al mercato. In tale ambito, rientrano sia gli interventi sopra illustrati volti a facilitare la consultazione e la comparazione delle offerte proposte dai venditori nel mercato libero, sia interventi di carattere comunicativo e informativo, volti a rendere il cliente finale edotto delle proprie condizioni economiche di fornitura.

Fatturazione Elettronica e coordinamento regolatorio della Bolletta 2.0

- 1.24 La medesima legge bilancio 2018 ha, inoltre, previsto all'articolo 1, comma 909, lettera a), punto 3, tra l'altro, che “*Al fine di razionalizzare il procedimento di fatturazione e registrazione, per le cessioni di beni e le prestazioni di servizi effettuate tra soggetti residenti, stabiliti o identificati nel territorio dello Stato, e per le relative variazioni, sono emesse esclusivamente fatture elettroniche utilizzando il Sistema di Interscambio*”. L'Autorità è quindi intervenuta con le deliberazioni 712/2018/R/com e 246/2019/R/com, al fine di coordinare le nuove disposizioni in tema di fatturazione elettronica stabilendo, tra le altre, in particolare che:
- sia garantito che i contenuti del documento bolletta sintetica siano coerenti con i contenuti della fattura elettronica;

⁹ In sostituzione della precedente Nota informativa, di cui all'Allegato 4 del vigente Codice di condotta commerciale.

¹⁰ Con riferimento alle previsioni della fase precontrattuale, le disposizioni della deliberazione 426/2020/R/com hanno efficacia a partire dall'1 luglio 2021; per quanto invece riguarda le previsioni della fase contrattuale il termine è stato prorogato all'1 ottobre 2021, a seguito del differimento dello specifico termine con la deliberazione 97/2021/R/com, tenuto conto delle segnalazioni pervenute dagli operatori relativamente alle difficoltà informatiche e agli oneri operativo-gestionali per la specifica implementazione.

- sia introdotto un legame univoco, inequivocabile e indissolubile fra la fattura elettronica che transita per il Sistema di Intercambio (di seguito SdI) dell’Agenzia delle Entrate e il documento bolletta sintetica, gli eventuali elementi di dettaglio (nei casi previsti dalla regolazione o dal contratto) prevedendo alternativamente che i venditori:
 - siano tenuti ad allegare alla fattura elettronica rispettivamente il documento bolletta sintetica e gli eventuali elementi di dettaglio (nei casi previsti dalla regolazione o dal contratto) in modo tale da rientrare nel medesimo file fattura;
 - generino un codice alfanumerico univoco secondo la modalità disciplinata dalle Specifiche tecniche allegate al provvedimento dell’Agenzia delle Entrate 30 aprile 2018, ottenuto mediante applicazione di algoritmo di *hash* SHA-256 (o analoga funzione crittografica di *hashing* che garantisca l’assenza di collisioni) al file digitale della bolletta sintetica e degli eventuali elementi di dettaglio (nei casi previsti dalla regolazione o dal contratto) riportando tale codice alfanumerico univoco in un file txt, che non contenga altro, da allegare nell’apposita sezione al file fattura trasmesso al SdI.

Contenitori informativi e informazioni

- 1.25 Nel paragrafo precedente si è dato conto della serie di recenti interventi operati già in prospettiva di complementarità sui diversi strumenti regolatori (Codice di condotta commerciale, Portale Offerte e Portale Consumi), ognuno dei quali finalizzato ad essere veicolo, o contenitore, di determinate informazioni al cliente finale.
- 1.26 In particolare, sono di seguito dettagliate alcune informazioni contenute in uno o più degli strumenti regolatori sin qui richiamati che di seguito sono valutati specificatamente nel loro ruolo di “contenitori” informativi.

Costo medio unitario

- 1.27 I costi medi unitari, come definiti ai sensi dell’art. 9 della Bolletta 2.0, sono due e precisamente:
- i. costo medio unitario: definito come il rapporto tra la spesa complessiva, comprensiva di imposte e i consumi totali – anche quelli stimati - in kWh (relativamente al settore elettrico) o Smc (relativamente al settore del gas naturale) fatturati in bolletta;
 - ii. costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale: definito come il rapporto tra la spesa relativa alle componenti di energia/gas e i consumi – anche quelli stimati- in kWh (per il settore elettrico) o Smc (relativamente al settore del gas naturale) fatturati in bolletta.

1.28 L'indicazione dei costi medi unitari è stata prevista al fine di fornire un'informazione sintetica e di facile comprensione per il cliente finale relativamente ai costi in bolletta per il singolo kWh o Smc rispetto al totale fatturato da un lato e alle specifiche componenti di costo e di remunerazione del venditore dall'altro.

Consumo annuo

1.29 Il consumo annuo, come disciplinato dal quadro regolatorio Bolletta 2.0, costituisce uno degli elementi minimi da riportare in ogni bolletta (cfr. 1.13). Esso rappresenta una delle informazioni essenziali comunicate all'interno della bolletta sintetica ed è, inoltre, funzionale per la comprensione del proprio livello complessivo di consumo, nonché al fine di monitorare e valutare i propri comportamenti di consumo. La conoscenza del livello di consumo annuo è funzionale anche per la ricerca di una offerta nel mercato libero attraverso gli strumenti già a disposizione, come il Portale Offerte.

Spesa annua stimata

1.30 La spesa annua stimata in €/anno è pari alla spesa complessiva risultante dall'applicazione su base annua di tutti i corrispettivi dovuti dal cliente finale in relazione all'esecuzione del contratto di fornitura e per consumi di energia elettrica e/o per consumi di gas naturale. È una delle informazioni funzionali alla comprensione delle condizioni economiche complessive che caratterizzano l'offerta commerciale in esame. Poiché determinata in maniera standardizzata per tutte le offerte sul mercato libero, costituisce, inoltre, un termine utile e quasi immediato per poter valutare e confrontare tra loro le diverse offerte. Nonostante la metodologia di calcolo della stima della spesa annua sia omogenea, il calcolo si differenzia a seconda dello specifico contenitore informativo in cui è inserito, ovvero:

- il Portale Offerte, la stima della spesa annua è indicata al lordo di imposte e tasse ed è determinata sulla base del consumo annuo indicato dall'utente del portale medesimo ed inserito al momento dell'interrogazione. L'indicazione della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta è compresa tra le informazioni poste in evidenza dal Portale Offerte che, fra l'altro, oltre a dare la possibilità di ordinare e filtrare i risultati di ricerca sulla base di alcuni altri criteri, usa la spesa annua stimata per ordinare per livelli crescenti, l'elenco delle offerte - in base alle informazioni inserite dal cliente (ad esempio, l'oggetto della fornitura, il consumo annuo, la potenza impegnata etc.);
- la Scheda sintetica che, ai sensi della deliberazione 426/2020/R/com, dovrà essere consegnata (dall'1 luglio 2021) nella documentazione precontrattuale, nonché nella documentazione post-sottoscrizione: in tali contenitori è prevista, con riferimento ai soli clienti domestici, l'indicazione della stima

della spesa annua in € al netto di imposte e tasse per livelli di consumo e profili di cliente finale (potenza impegnata/residenza), definiti dall’Autorità. Tale spesa è da riportare per le offerte destinate ai clienti finali domestici per le quali il Portale Offerte calcoli la stima della spesa annua¹¹;

- le Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del vigente Codice di condotta commerciale, in cui ai clienti domestici è fornita l’indicazione della stima della spesa annua in € al netto di imposte e tasse per livelli di consumo e profili di cliente finale (potenza impegnata/residenza) definiti dall’Autorità.

1.31 Infine, nelle comunicazioni unilaterali, ovvero nelle comunicazioni di evoluzione automatica del contratto, dovrà essere indicata la nuova spesa annua al netto di imposte e tasse, stimata conseguente alla variazione in parola calcolata come disposto dall’art. 13 del Codice di condotta commerciale; la spesa annua stimata è riportata solo se calcolabile con le modalità di cui alle “Regole per il calcolo della spesa annua stimata” pubblicate nella sezione “Trasparenza” del Portale Offerte.

Indicatori sintetici

1.32 Con la revisione del Codice di condotta commerciale l’Autorità ha previsto tre indicatori sintetici di prezzo, definiti con riferimento alla componente economica determinata liberamente dal venditore, ovvero della sola materia energia/gas naturale e calcolati al netto di imposte e tasse:

- a) “Costo fisso anno”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/anno;
- b) “Costo per consumi”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/kWh o €/Smc, differenziato per le offerte a prezzo fisso e a prezzo variabile;
- c) “Costo per potenza impegnata”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini €/kW (presente esclusivamente per le offerte di energia elettrica).

Box 2 - Indicatori sintetici di prezzo in dettaglio

Le offerte rivolte alla generalità di tutti i clienti di piccole dimensioni sono, ad oggi, distinte tra:

- i. offerte a prezzo fisso: le offerte in relazione alle quali sono mantenuti costanti o, in ogni caso, sono noti i valori, riferiti almeno ai primi 12

¹¹ In presenza di corrispettivi articolati su base oraria o che prevedano l’articolazione del valore di uno o più corrispettivi su base stagionale, mensile o giornaliera, deve essere indicato il criterio di ripartizione, anche per fasce, dei consumi annui o dei volumi di consumo annuo adottato ai fini del calcolo della spesa complessiva annua, specificando in che misura la spesa complessiva potrà variare nel caso in cui la ripartizione dei consumi del cliente si discosti da quella ipotizzata.

mesi, dei prezzi pagati dal cliente finale relativi alla sola parte di prezzo relativa all'acquisto o all'approvvigionamento o alla commercializzazione dell'energia elettrica o del gas naturale;

- ii. offerte a prezzo variabile: le offerte per le quali una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima subiscono variazioni automatiche rispetto l'applicazione di un indice definito dal contratto secondo una formula con input oggettivi e senza alcuna discrezionalità, ivi incluse le offerte che al riguardo prevedono uno sconto rispetto ai servizi di tutela definiti dall'Autorità.

Indicatori sintetici per offerte a prezzo fisso

Per le offerte a prezzo fisso, si fa riferimento ai seguenti indicatori sintetici di prezzo:

- i. "Costo fisso anno", calcolato come la sommatoria di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la materia energia/materia gas naturale in termini di €/anno (c.d. quota fissa), qualora presenti nell'offerta;
- ii. "Costo per consumi", calcolato, per le offerte monorarie di energia elettrica a prezzo fisso e per quelle di gas naturale, come la sommatoria di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la materia energia, in termini di €/kWh, e, per la materia gas naturale, in termini di €/Smc, (c.d. quota energia), qualora presenti nell'offerta. Qualora l'offerta di fornitura di energia elettrica preveda prezzi differenziati sulla base di più fasce orarie, ovvero scaglioni di consumo, ovvero raggruppamenti di giorni dell'anno, l'indicatore sintetico è determinato sulla base della media dei prezzi ponderata:
 - o per il numero di ore appartenente a ciascuna fascia, ovvero,
 - o per il livello di consumo associato a ciascuno scaglione, ovvero,
 - o per il numero di giorni di ciascun raggruppamento temporale nell'arco di 12 mesi,

secondo le modalità di calcolo pubblicate nella sezione "Trasparenza" del Portale Offerte;

- iii. "Costo per potenza impegnata", da inserire solo nel caso di offerte di energia elettrica, calcolato come la sommatoria di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la materia energia in termini di €/kW (c.d. quota potenza), qualora presenti nell'offerta.

Indicatori sintetici per offerte a prezzo variabile

Per le offerte a prezzo variabile, si fa riferimento ai seguenti indicatori sintetici di prezzo:

- i. "Costo fisso anno", calcolato come la sommatoria di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la materia

energia/materia gas naturale in termini di €/anno (c.d. quota fissa) qualora presenti nell'offerta;

ii. "Costo per consumi" rappresentato da:

- a. il nome e la descrizione dell'indice e/o del mercato all'ingrosso di riferimento definito dal contratto in base al quale una o più componenti di prezzo che concorrono a determinare la spesa per la materia prima energia/materia gas naturale subiscono variazioni e del relativo criterio di aggiornamento;
- b. la frequenza di aggiornamento dell'indice;
- c. esclusivamente per gli indici a pubblica diffusione e sulla base delle informazioni veicolate dal Gestore sul Portale Offerte, il grafico dell'andamento dell'indice (valore dell'indice sull'asse delle ordinate e valore temporale sull'asse delle ascisse), su frequenza mensile, relativo ai 12 mesi precedenti il trimestre precedente dell'entrata in vigore dell'offerta;
- d. la sommatoria di tutti gli ulteriori corrispettivi unitari, diversi dall'indice, che concorrono, per le offerte monorarie di energia elettrica a prezzo fisso e per quelle di gas naturale, alla formazione della spesa per la materia prima energia, in termini di €/kWh, e, per la materia gas naturale, in termini di €/Smc (c.d. quota energia), qualora presenti nell'offerta. Qualora l'offerta di fornitura di energia elettrica preveda prezzi differenziati sulla base di più fasce orarie, ovvero scaglioni di consumo, ovvero raggruppamenti di giorni dell'anno, l'indicatore sintetico è determinato sulla base della media dei prezzi ponderata: – per il numero di ore appartenente a ciascuna fascia ovvero, – per il livello di consumo associato a ciascuno scaglione ovvero, – per il numero di giorni di ciascun raggruppamento temporale nell'arco di 12 mesi;

secondo le modalità di calcolo pubblicate nella sezione "Trasparenza" del Portale Offerte;

- ii. "Costo per potenza impegnata", da inserire solo nel caso di offerte di energia elettrica, calcolato come la sommatoria di tutti i corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la materia prima energia in termini di €/kW (c.d. quota potenza), qualora presenti nell'offerta.

1.33 Gli indicatori sintetici di prezzo sopra richiamati hanno l'obiettivo di dare un'evidenza riassuntiva, e al contempo esaustiva, nella documentazione precontrattuale, delle componenti di spesa associate all'offerta e liberamente determinate dal venditore. Inoltre, gli indicatori sono finalizzati a standardizzare la presentazione delle componenti della spesa in modo da facilitare la confrontabilità tra l'offerta del venditore e le altre offerte presenti nel mercato.

1.34 A tal fine, l’Autorità ha previsto che gli indicatori siano riportati, a partire dall’1 luglio 2021, oltre che all’interno della Scheda sintetica presentata al cliente nella fase precontrattuale per tutte le offerte commerciali la cui stima di spesa è presente sul Portale Offerte, anche nella pagina di dettaglio di quest’ultimo¹², incrementando la complementarietà degli strumenti a vantaggio della trasparenza del mercato e della consapevolezza del consumatore.

Codice Offerta

1.35 Il Codice Offerta è il Codice identificativo dell’offerta commerciale proposta da un venditore e si distingue dal nome commerciale dell’offerta stessa. Mentre la denominazione dell’offerta rappresenta un “tipo” di offerta ovvero una macrocategoria che può comprendere strutture di prezzo uguali ma potenzialmente con valori dei corrispettivi differenti tra loro, il Codice Offerta è funzionale alla puntuale indicazione delle condizioni economiche sottoscritte.

1.36 In particolare, con la deliberazione 426/2020/R/com, tra gli interventi di rafforzamento, l’Autorità ha previsto che all’interno della Scheda sintetica sia riportato un riquadro nel quale il venditore è tenuto a riportare, tra le altre, le seguenti informazioni:

- a. il nome dell’offerta commerciale oggetto della Scheda sintetica rivolta al cliente finale;
- b. il codice identificativo dell’offerta commerciale medesima. Nel caso in cui l’offerta sia presente sul Portale Offerte, tale codice deve corrispondere necessariamente al codice che nel sito di comparazione identifica l’offerta commerciale.

1.37 L’indicazione in tali ambiti del Codice Offerta fornisce una codificazione chiara, trasversale ed univoca delle condizioni economiche proposte, funzionale a sua volta, pertanto, alla riscontrabilità e confrontabilità delle offerte.

1.38 Per riassumere, l’analisi sopra esposta può essere schematizzata, a regolazione vigente, come segue:

<i>Informazione</i>	<i>Funzione</i>	<i>Contenitore regolatorio</i>
Costo medio unitario	Semplicità e comprensibilità del costo della propria fornitura in essere in un determinato periodo di fatturazione	Bolletta 2.0

¹² La deliberazione 426/2020/com ha previsto che il Gestore del Portale Offerte entro l’1 aprile 2021: a) determini e pubblichi nella sezione “Trasparenza” del Portale Offerte la metodologia di calcolo degli indicatori sintetici di prezzo, in linea con le previsioni del Codice di condotta commerciale; b) esclusivamente per gli indici a pubblica diffusione, metta a disposizione nell’ambito del Portale Offerte le informazioni utili per la determinazione del grafico sull’andamento dell’indice relativo ai 12 mesi precedenti il trimestre antecedente all’entrata in vigore dell’offerta.

Consumo annuo	Consapevolezza dei propri consumi complessivi	Bolletta 2.0
Spesa annua stimata	Trasparenza e confrontabilità delle offerte commerciali	Portale Offerte (lordo imposte), Scheda sintetica, Scheda di confrontabilità, comunicazione di variazione unilaterale e di evoluzione automatica (netto imposte)
Indicatori sintetici di prezzo	Trasparenza e confrontabilità delle offerte commerciali	Portale Offerte, Scheda sintetica
Codice Offerta	Individuazione dell'offerta commerciale (rappresentata o proposta)	Portale Offerte, Scheda sintetica

Oggetto del documento di consultazione e obiettivi dell'intervento

1.39 Il presente documento definisce gli orientamenti per il primo gruppo di interventi di aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0 che appaiono ormai improrogabili. Tale intervento della prima rivisitazione della disciplina della Bolletta 2.0 intende operare in coerenza e sinergia con gli interventi già fin qui condotti in ordine agli altri strumenti, sopra inquadrati sinteticamente, posti in essere dall'Autorità per promuovere la consapevolezza e la partecipazione dei clienti di piccole dimensioni nel mercato dell'energia.

1.40 Gli obiettivi che tale revisione della disciplina della Bolletta 2.0, in ordine ai suoi contenuti informativi e alla loro "ricevibilità" da parte del cliente finale, si pone sono i seguenti:

1. Trasparenza e rilevanza del contenuto informativo (tramite l'aggiornamento e il miglioramento delle informazioni);
2. Coerenza, armonizzazione e completezza informativa fra i vari "contenitori" informativi regolati;
3. Informazioni per la riscontrabilità dell'offerta sottoscritta, delle sue caratteristiche e della sua applicazione a contratto in essere¹³;
4. Informazioni per la confrontabilità dell'offerte;
5. Adeguatezza degli strumenti di recapito della bolletta previsti dall'offerta al cliente finale.

1.41 Il documento si articola come segue:

¹³ Dall'indagine demoscopica condotta periodicamente dall'Autorità risulta che almeno il 5-6 % dei clienti finali del mercato libero riscontra incongruenze fra quanto fatturato e le caratteristiche dell'offerta a cui aveva aderito.

- il **capitolo 2** illustra l'orientamento dell'Autorità in merito all'adeguamento delle informazioni ad oggi presenti in bolletta al fine di perseguire gli obiettivi 1, 2 e 3 di cui al punto 1.40;
- il **capitolo 3** illustra le valutazioni dell'Autorità in merito al perseguimento dell'obiettivo di confrontabilità della bolletta sintetica;
- il **capitolo 4** illustra gli orientamenti dell'Autorità relativi all'aggiornamento della regolazione in tema di messa a disposizione della bolletta nonché i necessari adattamenti a seguito dell'entrata in vigore delle disposizioni in tema di fatturazione elettronica di cui alla Legge di Bilancio 2018;
- il **capitolo 5** tratteggia alcuni degli aspetti di possibile evoluzione successiva a quella prospettata nel presente documento.

Q1. Si considerano correttamente individuati gli obiettivi della prima rivisitazione della regolazione della Bolletta 2.0?

2. Adeguamento delle informazioni oggi presenti in bolletta

Costo medio unitario

- 2.1 Come anticipato nell'introduzione, le informazioni relative al costo medio unitario sono ricomprese tra gli elementi minimi riportati obbligatoriamente all'interno della bolletta sintetica da rendere disponibile al cliente finale.
- 2.2 Occorre altresì considerare come l'informazione relativa al costo medio unitario rappresenti uno strumento volto a misurare il rapporto delle due grandezze sottostanti (ossia l'importo da corrispondere e il consumo complessivo), pertanto, il suo andamento varia in funzione del determinato periodo di fatturazione a cui si riferisce, a fronte sia del diverso livello dell'importo da riconoscere ma anche degli scaglioni raggiunti e/o del peso delle quote fisse su tale livello e del comportamento di consumo del cliente che in un periodo di fatturazione può essere diverso rispetto a un altro periodo di fatturazione.
- 2.3 Il costo medio unitario risulta, invece, uno strumento difficile da utilizzare come termine di paragone utile per la valutazione delle diverse offerte presenti sul mercato. In primo luogo, il cliente dovrebbe essere in grado di confrontare il livello del costo medio unitario con i livelli dei corrispettivi unitari indicati nelle offerte, con la consapevolezza di come le quote fisse possono incidere sul calcolo del costo medio unitario. Inoltre, non è pienamente garantita la confrontabilità rispetto a modalità di calcolo della spesa delle offerte che sono definite non tanto sul livello di spesa effettivamente sostenuto in un determinato periodo di

fatturazione ma proiettando parte della spesa sull'andamento del prezzo dei dodici mesi successivi.

- 2.4 Inoltre, difficilmente il cliente finale può essere in grado di interpretare l'impatto economico delle modifiche nei propri comportamenti di consumo attraverso la mera analisi del costo medio unitario. Le variazioni del costo medio unitario potrebbero, infatti, in valore assoluto essere minime (qualche centesimo di €/kWh ovvero centesimo €/Smc) con il risultato di rischiare di provocare una scarsa sensibilità del cliente finale rispetto alle variazioni delle grandezze sottostanti.
- 2.5 Da ultimo, alla luce delle recenti integrazioni apportate al Codice di condotta commerciale e al Portale Offerte sopra illustrate, l'Autorità ritiene che le informazioni relative al costo medio unitario di fornitura attualmente previste nella Bolletta 2.0 non risultino più sufficienti a garantire un adeguato livello di coerenza e complementarità delle informazioni comunicate al cliente finale nelle diverse fasi della fornitura, come invece auspicato dall'Autorità.
- 2.6 Peraltro, occorre evidenziare che nell'ambito del documento per la consultazione 564/2019/R/com recante gli orientamenti dell'Autorità volti a rafforzare la trasparenza degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: documento per la consultazione 564/2019/R/com) propedeutico alla predisposizione della deliberazione 426/2020/R/com, sono pervenute osservazioni da parte delle associazioni rappresentative dei venditori che hanno evidenziato la scarsa coerenza tra gli indicatori sintetici proposti per la fase precontrattuale dell'offerta, e gli elementi presentati al cliente finale in bolletta secondo la regolazione vigente. Inoltre, alcune associazioni di operatori e molti singoli operatori di energia hanno sottolineato come indicatori nella fase precontrattuale, che non sono direttamente confrontabili con alcun elemento presente in bolletta, potrebbero generare confusione nel cliente, mentre un'associazione dei consumatori ha osservato che tali indicatori dovrebbero garantire la comprensibilità ed essere di facile lettura, nonché ritrovarsi anche nelle bollette.
- 2.7 In tale ottica, l'Autorità ritiene necessario garantire un'informazione al cliente finale in bolletta che sia in primo luogo coerente con le recenti modificazioni introdotte nell'ambito del Portale Offerte e al Codice di condotta commerciale aventi l'obiettivo di rafforzare gli strumenti di informazione e di tutela a vantaggio dei consumatori e in secondo luogo in grado di soddisfare le rinnovate esigenze di trasparenza e concisione che persegue l'Autorità in vista del progressivo superamento dei regimi di tutela di prezzo.
- 2.8 Ai clienti finali devono essere forniti idonei strumenti finalizzati a garantire la consapevolezza della spesa sostenuta in relazione all'esecuzione del contratto di

fornitura e delle rispettive variazioni in un arco temporale significativo. Allo stesso tempo, i clienti finali devono poter trarre pieno vantaggio dalla complementarità dei diversi strumenti implementati dall’Autorità. Ne consegue che le informazioni relative al costo medio unitario non risultano più funzionali a perseguire tali obiettivi e pertanto, per ricondursi agli obiettivi dell’intervento enunciati, non più rilevanti da essere contenuti nella bolletta.

- 2.9 In considerazione di quanto sopra, si rende pertanto necessaria una rivisitazione della bolletta sintetica, sia in riferimento ai regimi di tutela che al mercato libero, che possa ricomprendere al suo interno informazioni verso il cliente che risultino coerenti con i recenti interventi di rafforzamento di strumenti di tutela non di prezzo che saranno validi a partire dal 1 luglio 2021 nell’ambito del Portale Offerte e nel Codice di condotta commerciale. L’obiettivo di fornire una coerenza informativa al cliente finale conduce l’Autorità a prevedere, con la medesima decorrenza, la soppressione dei costi medi unitari all’interno della bolletta sintetica per le emissioni successive a tale data.
- 2.10 Altresì, in ragione del fatto che si ritiene che la relativa soppressione possa determinare un impatto minimo sui sistemi informativi degli operatori, l’Autorità ritiene che il termine dell’1 luglio 2021 risulti congruo a permettere agli operatori di implementare le necessarie modifiche ai propri sistemi di fatturazione.

Q2. Si condivide l’orientamento dell’Autorità relativo alla soppressione sin dall’1 luglio 2021 delle informazioni relative al costo medio unitario attualmente riportate nella bolletta sintetica?

Codice Offerta

- 2.11 Come anticipato nell’introduzione, nell’ottica “customer first” delineata dal Quadro strategico 2019 - 2021, l’Autorità ritiene centrale l’armonizzazione degli strumenti informativi sviluppati e messi a disposizione del cliente finale e quindi anche per l’oggetto del presente intervento ovvero la bolletta.
- 2.12 L’Autorità ritiene che sia necessario garantire un’adeguata informazione al cliente finale anche sotto il profilo della riscontrabilità della propria offerta commerciale nell’ambito delle informazioni comunicate in bolletta. Al cliente deve infatti essere garantita l’informazione chiara e univoca che contraddistingue la propria offerta commerciale¹⁴ e che sia funzionale alla verifica dell’effettiva applicazione da parte del proprio venditore delle condizioni economiche e commerciali con lui

¹⁴ Il codice offerta può essere funzionale a consentire al cliente che svolge una ricerca nel portale offerte, di non confondere il proprio contratto in essere con l’offerta che presenta lo stesso nome ma condizioni economiche diverse, eventualmente pubblicata dal medesimo venditore in un periodo successivo.

sottoscritte. In tal senso, è intenzione dell’Autorità prevedere l’indicazione all’interno della bolletta sintetica oltre alla denominazione del contratto del mercato libero (già prevista ai sensi dell’art. 5.2.c.m.i Bolletta 2.0) il relativo codice identificativo dell’offerta commerciale o Codice Offerta.

- 2.13 Si ritiene dunque opportuno prevedere l’obbligo in capo ai venditori del mercato libero di riportare in bolletta il Codice Offerta in quanto la comunicazione mediante la bolletta di tale informazione soddisfa la duplice finalità, da un lato, di rispondere alle esigenze di riscontrabilità delle informazioni delle Schede sintetiche rispetto a quanto contenuto all’interno della bolletta stessa e, dall’altro, di fornire un ulteriore elemento di conformità e coesione della bolletta con gli altri strumenti informativi implementati dall’Autorità.
- 2.14 Per questi motivi, inoltre, è intenzione dell’Autorità prevedere che i venditori del mercato libero inseriscano all’interno della bolletta sintetica l’informazione relativa al codice offerta per le offerte scelte dal cliente finale successivamente all’1 luglio 2021, che permetterà ai clienti finali di confrontare il contratto sottoscritto da quel momento in poi con le altre offerte presenti sul Portale Offerte. Tale termine è dettato dalle tempistiche di entrata in vigore degli aggiornamenti al Codice di condotta e dalle conseguenti esigenze di garantire la coerenza dell’insieme delle informazioni comunicate al cliente nelle diverse fasi della fornitura.
- 2.15 L’introduzione del Codice Offerta è riservata intrinsecamente alle bollette di clienti finali serviti nel mercato libero.

Q3. Si condivide l’orientamento di prevedere l’indicazione all’interno della bolletta sintetica del codice identificativo dell’offerta?

Q4. Si ritiene adeguato che il codice offerta sia inserito in bolletta solo per le offerte scelte dal cliente finale successivamente all’1 luglio 2021?

Consumo annuo

- 2.16 Rispetto alle indicazioni sul consumo annuo è orientamento dell’Autorità aggiornare la regolazione della Bolletta 2.0 introducendo una standardizzazione delle informazioni riportate in bolletta anche al fine di omogeneizzarle con quanto disponibile nel Portale Consumi in ottica di trasparenza e coerenza informativa.
- 2.17 Nello specifico è orientamento dell’Autorità disporre che ogni bolletta riporti il consumo annuo rilevato e sempre aggiornato risultante dalla differenza tra la lettura rilevata/autolettura riportata in bolletta e la lettura rilevata/autolettura

relativa ai 12 mesi precedenti (consumo nell'anno scorrevole). Tale dato dovrà essere:

- a) aggiornato in ogni bolletta rispetto all'ultima lettura rilevata/autolettura indicata in bolletta;
- b) accompagnato dalle date di riferimento delle letture rilevate/autoletture utilizzate per la determinazione del consumo annuo.

2.18 Qualora non fossero disponibili letture rilevate/autoletture funzionali alla determinazione del consumo annuo come indicato al precedente punto 2.17 il consumo annuo in bolletta dovrà essere indicato come “consumo annuo non aggiornato” determinato come segue:

- per il settore elettrico: consumo risultante da letture rilevate/autoletture che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi indicando le specifiche date di riferimento delle letture rilevate/autoletture utilizzate per la determinazione del consumo annuo non aggiornato;
- per il settore gas naturale: consumo annuo (CA_{PDR})¹⁵ calcolato in base all'articolo 4 del TISG.

2.19 Come già previsto al comma 5.3 della Bolletta 2.0 qualora la fornitura risulti inferiore all'anno e non sia disponibile da parte dell'impresa di distribuzione il dato riferito ai consumi storici, la bolletta dovrà riportare il consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, indicando che si tratta di “consumo da inizio fornitura”.

2.20 L'Autorità ritiene che l'indicazione in bolletta delle informazioni relative al “consumo annuo aggiornato”, nonché al “consumo da inizio fornitura”, per i casi in cui la fornitura risulti inferiore all'anno, calcolate rispettivamente secondo le metodologie sopra illustrate, possa essere implementata per le emissioni successive al 31 dicembre 2021. L'Autorità ritiene, infatti, che tale termine risulti congruo a permettere agli operatori di implementare le necessarie modifiche ai propri sistemi di fatturazione.

2.21 Infine, in virtù della sua importanza, l'Autorità ritiene altresì che le informazioni relative al “consumo annuo aggiornato”, nonché al “consumo da inizio fornitura”, debbano essere poste in maniera evidente all'interno della bolletta sintetica fermo restando le modalità grafiche liberamente determinate da ciascun venditore.

¹⁵ Il parametro indicatore del prelievo annuo determinato e aggiornato dal SII una volta all'anno sulla base dei dati di misura più recenti disponibili.

Q5. Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo all'indicazione del consumo annuo aggiornato in bolletta? Si ritiene congruo il termine stabilito del 31 dicembre 2021 per la relativa implementazione?

Q6. Si ritiene preferibile utilizzare altre modalità per l'indicazione del consumo annuo non aggiornato rispetto a quelle illustrate nel presente documento per la consultazione? Se sì esplicitare le proposte.

3. Valutazione di ulteriori indicatori da prevedere all'interno della bolletta sintetica

- 3.1 Con specifico riferimento all'obiettivo dell'Autorità di fornire al cliente finale un insieme di strumenti informativi funzionali alla comprensione, alla riscontrabilità e alla comparazione delle offerte, anche rispetto al contratto in essere, oltre agli interventi sopra prospettati, si ritiene opportuno valutare la previsione di riportare all'interno della bolletta sintetica ulteriori informazioni finalizzate a favorire l'effettiva partecipazione attiva al mercato dei clienti medesimi. In particolare di seguito si valuta se l'inserimento in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo che sono definiti e indicati nella Scheda sintetica e nell'ambito del Portale Offerte a partire dall'1 luglio 2021 possa costituire un appropriato arricchimento delle informazioni per il cliente finale volte alla confrontabilità in sostituzione del costo medio unitario, laddove tali indicatori sintetici di prezzo sono strumenti informativi disegnati specificamente per le fasi di valutazione e comparazione delle condizioni economiche delle offerte commerciali che possono condurre alla sottoscrizione di un nuovo contratto.
- 3.2 Alla luce di tale loro specifica finalità, gli indicatori sintetici di prezzo sono pertanto riferiti esclusivamente alla componente economica determinata liberamente dal venditore, cioè afferenti alle componenti relative alla materia energia/materia gas naturale e, dunque, diverse dalle categorie di spesa del trasporto, della gestione contatore e degli oneri di sistema. La loro introduzione è finalizzata cioè a facilitare la confrontabilità tra l'offerta del venditore e le altre offerte nel mercato presenti in un determinato momento, assicurando la standardizzazione delle informazioni comunicate nella fase precontrattuale, qualunque sia la forma adottata per la loro comunicazione e a meno di altre caratteristiche che possono distinguere un'offerta.
- 3.3 Analogamente a quanto accade per altri settori, a titolo esemplificativo si citano le condizioni delle polizze assicurative o gli indici di prezzo nel mercato finanziario, gli indicatori sintetici di prezzo comunicati nella fase precontrattuale riflettono i

corrispettivi applicabili all’offerta cristallizzati in un determinato momento sulla base delle quali si effettuano proiezioni per un arco temporale futuro¹⁶.

- 3.4 D’altro canto, la bolletta, quale principale canale di comunicazione del venditore di energia verso il cliente finale, si presta a realizzare le finalità di trasparenza, per portare a conoscenza del cliente finale le informazioni e i dati fondamentali della propria fornitura erogata con le condizioni economiche e contrattuali correnti. Fino a oggi la sua finalità non è stata, invece, intesa come quella di fornire informazioni utili alla comparazione delle condizioni economiche di fornitura applicate con quelle di altri potenziali contratti che potrebbero definirsi con la sottoscrizione di altre offerte commerciali. In altre parole, non è stato perseguito, nella definizione dei requisiti minimi della bolletta sintetica, un obiettivo di confrontabilità con le condizioni economiche potenziali di eventuali altre offerte.
- 3.5 In tale ambito, l’Autorità intende valutare se possa essere di beneficio l’inserimento degli indicatori sintetici di prezzo anche nella bolletta sintetica. Nel dettaglio, di seguito sono evidenziate le seguenti due opzioni alternative:
- **Opzione 1:** prevedere l’inserimento nella bolletta sintetica degli indicatori sintetici di prezzo “effettivi”, valorizzati ai livelli determinati per ciascun periodo di fatturazione;
 - **Opzione 2:** non prevedere l’inserimento degli indicatori sintetici di prezzo nella bolletta sintetica.

Opzione 1

- 3.6 L’opzione di prevedere indicatori sintetici di prezzo “effettivi”, o meglio, valorizzati ai livelli in quel determinato periodo a cui si riferisce la bolletta persegue gli obiettivi della completezza delle informazioni comunicate al cliente finale¹⁷ e di trasparenza rispetto alle condizioni economiche effettivamente applicate. Per contro, per taluni altri clienti, tale opzione potrebbe indurre confusione per la carenza di riscontrabilità rispetto ai livelli dei medesimi indicatori espressi in fase precontrattuale al momento della presentazione dell’offerta (come indicati nell’ambito della Scheda sintetica e del Portale Offerte).
- 3.7 L’aggiornamento ai livelli di prezzo effettivi, permetterebbe inoltre al cliente finale di avere la valorizzazione in ciascuna bolletta di indicatori sintetici di prezzo

¹⁶ Come indicato al “Box 2 - Indicatori sintetici di prezzo in dettaglio” l’indicatore “Costo per consumi” per le offerte a prezzo variabile è rappresentato dal nome, la descrizione e la frequenza di aggiornamento dell’indice nonché dalla sommatoria di tutti gli ulteriori corrispettivi unitari che concorrono alla formazione della spesa per la materia energia-gas naturale.

¹⁷ In tale opzione, si ritiene che il criterio operativo nel caso in cui la bolletta incida periodi temporali nei quali i corrispettivi unitari sono variati, sia che gli indicatori sintetici debbano sempre essere determinati in base ai corrispettivi del periodo più recente.

comparabili con quelli determinati per le altre offerte, aumentando la possibilità di comparazione tra l'offerta sottoscritta e altre offerte presenti sul mercato libero. Per altro è da evidenziare come, ai fini della comparazione delle offerte, gli indicatori sintetici di prezzo sono accompagnati, nella Scheda sintetica e nel Portale Offerte, da ulteriori elementi funzionali, a loro volta, alla comprensione più completa dell'offerta medesima, anche al fine eventualmente di poterle confrontare con le altre offerte sul mercato

- 3.8 A livello implementativo, inoltre, si specifica che è intenzione dell'Autorità non prevedere l'obbligo della valorizzazione degli indicatori sintetici di prezzo in bolletta per i clienti serviti in regimi di tutela, ciò in ragione della prospettica rimozione del regime di tutela di prezzo.
- 3.9 È da osservare infine che gli indicatori sintetici non sono applicabili per alcune tipologie di offerta, soprattutto quelle aventi caratteristiche innovative che a loro volta non sono simulabili nell'ambito del Portale Offerte¹⁸.

Opzione 2

- 3.10 La scelta alternativa di non prevedere la comunicazione degli indicatori sintetici di prezzo all'interno della bolletta sintetica porta con sé il vantaggio principale di una maggiore semplicità implementativa. In secondo luogo, nonostante con l'esposizione degli indicatori sintetici in bolletta si avrebbe un quadro rappresentativo più completo delle condizioni economiche della propria offerta commerciale, la presenza di ulteriori riferimenti quantitativi, oltre a quelli già presenti, potrebbe generare confusione nel cliente finale senza apportare benefici in termini di miglioramento della comprensibilità delle informazioni.
- 3.11 La bolletta, in questo caso, manterrebbe la sua funzione essenziale di comunicazione dei principali dati relativi all'erogazione della fornitura, non includendo le informazioni funzionali al confronto con quelle delle altre offerte presenti sul mercato libero, demandando all'utilizzo degli altri strumenti regolatori la soluzione per l'operazione di confrontabilità.

Valutazione delle opzioni

- 3.12 In linea generale, si ritiene che il rafforzamento della complementarità degli strumenti informativi possa anche trovare coerenza in un assetto ragionato fra strumento/contentitore informativo (bolletta, Portale Offerte, Scheda Sintetica) e

¹⁸ Il criterio di calcolo degli indicatori sintetici di prezzo è determinato dal Gestore del Portale Offerte per tutte le offerte ivi pubblicate e simulabili.

informazione che non preveda la copertura di tutte le combinazioni. In altre parole, la coerenza e la completezza di informazione sussistono in un utilizzo integrato degli strumenti e delle informazioni in essi contenuti e non nella replica integrale di tutte le informazioni in tutti gli strumenti. Piuttosto, la complementarità può essere perseguita anche attraverso il dispiegamento di interventi mirati a mantenere distinti gli obiettivi specifici che caratterizzano ciascuno strumento informativo richiamato.

- 3.13 In primo luogo, con gli interventi prospettati al Capitolo 2 di soppressione delle informazioni relative al costo medio unitario, insieme all'indicazione del nome e del correlato codice indicativo dell'offerta commerciale, l'Autorità ritiene di fornire già un importante miglioramento in termini di coerenza con gli altri strumenti implementati, nonché di riscontrabilità delle informazioni.
- 3.14 Inoltre, l'Autorità ritiene che, nel disegno complessivo di complementarità auspicata, l'opzione 1 potrebbe parzialmente contemperare il raggiungimento degli obiettivi: attraverso l'attualizzazione della valorizzazione degli indicatori sintetici aumenterebbe, infatti, il contenuto "di confrontabilità", pur con il limite di costituire informazioni modificabili nel tempo e a fronte probabilmente di un notevole impegno di sviluppo informatico/amministrativo che potrebbe richiedere per gli operatori del mercato libero e, come richiamato al punto 3.8 anche meno giustificatamente, per gli esercenti i regimi di tutela.
- 3.15 Inoltre, proprio in termini di confrontabilità, la presenza degli indicatori sintetici nell'ambito della bolletta sintetica potrebbe risultare non facilmente comprensibile per il cliente finale in quanto non accompagnata dagli ulteriori elementi funzionali alla comprensione più completa del proprio contratto, anche al fine eventualmente di poterlo confrontare con le altre offerte sul mercato.
- 3.16 È pertanto possibile valutare, per l'obiettivo della confrontabilità che potrebbe perseguire anche la bolletta, l'inserimento alternativo agli indicatori sintetici di prezzo di altre informazioni, quali, come prospettato nel Capitolo 2, il consumo annuo aggiornato, accompagnato, come sarà illustrato di seguito nel Capitolo 5 più in dettaglio, dalla spesa annua aggiornata. Queste due informazioni congiunte e aggiornate ad ogni emissione di bolletta potrebbero infatti fornire a ciascun cliente finale in modo organico, consistente ed esaustivo una comprensione più approfondita delle condizioni economiche applicate dal proprio contratto di fornitura e porre il medesimo cliente in posizione di maggior consapevolezza per confrontarsi con le altre opportunità commerciali offerte dal mercato, perseguendo così le predette finalità auspiccate.

Q7. Si ritengono opportune ulteriori considerazioni in merito alla comunicazione in bolletta degli indicatori sintetici di prezzo del contratto? Si condivide l'orientamento dell'Autorità in ordine alla comunicazione degli indicatori sintetici in bolletta?

Q8. Si condividono le valutazioni dell'Autorità in ordine alle soluzioni per il perseguimento dell'obiettivo della confrontabilità anche per lo strumento informativo "bolletta sintetica"?

4. Messa a disposizione della bolletta sintetica e aggiornamento della regolazione in tema di fatturazione elettronica

Messa a disposizione della bolletta sintetica

- 4.1 Il documento regolatorio bolletta sintetica (ed eventualmente anche gli elementi di dettaglio), va inteso oggi, in conformità alla normativa primaria, come il documento contenente le informazioni fondamentali da fornire al cliente sul proprio contratto di fornitura, privo di natura fiscale e idoneo ad assolvere la funzione di trasparenza di determinate informazioni finalizzate alla promozione del ruolo attivo del cliente finale. Questa posizione è stata ribadita di recente dalla normativa comunitaria e in particolare con la Direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento e del Consiglio (c.d. Direttiva elettrica), la quale rafforza la funzione informativa che la bolletta deve assolvere nei confronti del cliente finale, poiché oltre ai dati sui consumi e sui costi, questi documenti devono veicolare anche altre informazioni necessarie per confrontare le condizioni in corso con altre offerte, nonché a essere edotti del proprio *mix* energetico di fonti. La stessa direttiva prevede, altresì, che gli Stati membri assicurino che i clienti finali ricevano tutte le loro bollette e informazioni sulla fatturazione in maniera agevole e gratuita.
- 4.2 Ai sensi della regolazione della Bolletta 2.0 in introduzione richiamata, la bolletta sintetica - e nello specifico le informazioni ivi presenti - deve essere resa disponibile al cliente finale, indistintamente per i regimi di tutela e per il mercato libero. Tra le modalità di messa a disposizione ammesse dalla regolazione vigente, l'art. 13 della Bolletta 2.0 relativo ai clienti serviti nell'ambito dei regimi di tutela, individua da un lato, a regime, la principale modalità di emissione nel formato "elettronico", mentre dall'altro, non esclude la facoltà di ricorrere ad "altre modalità di emissione". Con tale termine, tra l'altro, la regolazione, essendo stata concepita in chiave evolutiva, ovvero con l'intento di non precludere l'utilizzo di formati elettronici diversi e al passo con la diffusione delle evoluzioni tecnologiche nel tessuto sociale, non ammette un solo formato "elettronico" (che pertanto è più corretto qualificare come "smaterializzato").

- 4.3 Il termine “emissione”, utilizzato nella Bolletta 2.0, è stato mutuato dal d.P.R. 26 ottobre 1972, n. 633¹⁹ (di seguito: d.P.R. 633/1972); l’utilizzo di una tale espressione è dovuto al fatto che fino all’avvento della legge di bilancio 2018, la bolletta fungeva anche da fattura fiscale.
- 4.4 In coerenza con quanto al precedente punto, la Bolletta 2.0 non offre una definizione puntuale del concetto di emissione. Secondo l’art. 21 del d.P.R. 633/1972 come successivamente modificato e integrato, invece: “*La fattura, cartacea o elettronica, si ha per emessa all’atto della sua consegna, spedizione, trasmissione o messa a disposizione del cessionario o committente*”. Si trattava dunque di un concetto volutamente ampio che sta a indicare ogni utile modalità per portare il documento, effettivamente, a conoscenza del cliente.
- 4.5 Ad oggi, il comma 909 dell’articolo 1 della Legge di Bilancio 2018 dispone che a decorrere dall’1 gennaio 2019 sono emesse esclusivamente fatture elettroniche utilizzando il Sistema di Interscambio; il provvedimento dell’Agenzia delle Entrate del 30/04/2018 specifica che la fattura elettronica scartata dallo SdI si considera non emessa.
- 4.6 Considerato quanto sopra è intenzione dell’Autorità confermare la regolazione della Bolletta 2.0 per cui il venditore possa servirsi sia della modalità cartacea che di modalità elettroniche, o meglio “smaterializzate”, per rendere disponibile la bolletta al cliente finale ma precisando alcuni aspetti.
- 4.7 Poiché infatti il contenuto informativo del documento è correlato alla tutela del cliente da parte dell’Autorità, fra cui la sua consapevolezza e al suo rendersi progressivamente cliente attivo si ritiene altresì che le modalità di messa a disposizione debbano essere concretamente idonee a consentire che il cliente ne possa agevolmente prendere conoscenza e che il cliente finale sia integralmente consapevole delle modalità di recapito previste dal suo contratto.
- 4.8 In particolare, qualora il documento sia da trasmettere via posta elettronica, l’indirizzo *e-mail* cui il documento regolatorio sarà periodicamente trasmesso dal venditore dovrà essere espressamente indicato dal cliente finale al fine della messa a disposizione della bolletta²⁰.
- 4.9 D’altro canto, l’Autorità ritiene necessario tener conto anche delle nuove possibilità introdotte dalla digitalizzazione e dal nuovo coinvolgimento del cliente finale che l’evoluzione tecnologica attuale è in grado di permettere, dovendo tener conto però del grado di “maturità digitale” cui ciascun cliente finale è giunto al fine di tutelarlo

¹⁹ Istituzione e disciplina dell’imposta sul valore aggiunto, che disciplina anche la fattura.

²⁰ Fatta salva l’utilizzabilità degli indirizzi e-mail o PEC residenti in data-base istituzionali previsti a norma di legge.

e al contempo tutelarne la possibilità di accesso ai benefici delle nuove forme commerciali e di partecipazione al settore rese disponibili.

- 4.10 Pertanto, le modalità elettroniche devono essere idonee per il singolo cliente finale in modo tale che sia assicurato che egli sia dotato degli specifici strumenti funzionali alla messa a disposizione del documento regolatorio. In altre parole, si deve provvedere a un ampio spettro di possibilità di recapito che deve essere appropriato alle caratteristiche di tutti i clienti senza precludere la possibilità delle forme più evolute e senza indurre una divaricazione di accesso alle nuove formule contrattuali.
- 4.11 L’Autorità ritiene pertanto che il venditore, come già avviene nella regolazione dei prodotti finanziari sull’appropriatezza dell’offerta al profilo del sottoscrittore, debba sincerarsi, per il servizio di fornitura energetica, dell’appropriatezza delle modalità di recapito della bolletta contenute nell’offerta.
- 4.12 Per quanto concerne forme evolute di recapito della bolletta, è intenzione dell’Autorità prevedere che la modalità di recapito della bolletta sia coerente con la dimostrata “maturità digitale” del cliente finale e che questi sia pienamente consapevole della scelta delle modalità di recapito della bolletta operata nell’ambito della sottoscrizione di un’offerta.
- 4.13 Si ritiene altresì che detta garanzia non possa concretizzarsi mediante una mera dichiarazione del cliente all’atto della sottoscrizione del contratto o mediante il silenzio assenso a seguito di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali.
- 4.14 Sempre a titolo meramente indicativo e non esaustivo, qualora il venditore scelga che la bolletta sia resa disponibile al cliente mediante allegato alla fattura elettronica rinvenibile nel cassetto fiscale, il venditore deve assicurarsi che il cliente finale sia idoneo a gestire tale documento nell’ambito del suo cassetto fiscale. Nello specifico il venditore deve assicurarsi che il cliente finale sia dotato di Sistema Pubblico di Identità Digitale (di seguito SPID) per accedere al cassetto fiscale nonché abbia tutti gli strumenti per estrarre la bolletta dalla fattura elettronica ad essa allegata.
- 4.15 Con preciso riferimento alle modalità elettroniche o evolute di messa a disposizione, l’Autorità ritiene che possano assolvere gli obblighi di cui alla Bolletta 2.0, qualora il cliente finale disponga di una maturità digitale tale per cui egli abbia piena dimestichezza con gli strumenti informatici liberamente scelti nell’ambito della contrattazione tra le parti al fine di assicurare che il bagaglio informativo che la bolletta ha il compito di recargli lo raggiunga effettivamente.
- 4.16 In altre parole, il contratto deve avere il compito di garantire che la bolletta e le informazioni ivi obbligatoriamente contenute raggiungano il cliente finale, che ha diritto di riceverle.

- 4.17 Ad esempio, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, con riferimento allo SPID o all'accesso e alla gestione delle fatture elettroniche nello SdI, l'Autorità ritiene per contratti con una modalità di messa a disposizione della bolletta sintetica che prevede che il cliente sia dotato di SPID nonché che sia idoneo a gestire gli allegati della fattura elettronica, che sia compito del venditore verificare che il cliente stesso disponga dei seguenti requisiti:
- sia in possesso di uno SPID e che possa garantirne il corretto utilizzo;
 - che possa accedere al cassetto fiscale e che abbia gli strumenti per prendere visione agevolmente della bolletta sintetica in esso depositata.
- 4.18 Al fine di tale verifica si ritiene necessario prevedere, dunque, che durante la fase precontrattuale e comunque prima della sottoscrizione, il venditore individui una modalità che possa assicurare in maniera inequivocabile e verificabile la comprovata maturità digitale, ovvero il possesso da parte del cliente finale dei requisiti illustrati.
- 4.19 In ogni caso l'Autorità ritiene opportuno, al fine di garantire che l'accesso a determinate formule contrattuali evolute non sia riservato "solo ai digitalmente più maturi" (che comunque, dimostrando tale livello di dimestichezza, possono usufruire anche delle modalità più evolute di recapito eventualmente messe a disposizione dal venditore), che le formule contrattuali non possano essere vincolate a una sola modalità di recapito laddove sia organizzata una emissione di bolletta "elettronica", o più propriamente "smaterializzata". In tali casi l'operatore deve sempre permettere anche la possibilità di invio per e-mail (ad indirizzo personalmente fornito dal cliente finale come detto sopra) della bolletta in formato smaterializzato o di un link su portali del venditore per l'eventuale download dello stesso da garantirsi per cinque anni.

Q9. Si condivide la valutazione dell'Autorità concernente la maturità digitale e la garanzia dell'effettiva idoneità per assolvere agli obblighi derivanti dalla Bolletta 2.0 delle modalità di messa a disposizione della bolletta?

Aggiornamento della regolazione in tema di fatturazione elettronica

- 4.20 Come indicato al capitolo 1 gli interventi normativi in tema di fatturazione elettronica rendono necessari ulteriori adeguamenti, oltre agli interventi minimi e imprescindibili già intrapresi, della regolazione dell'Autorità in quanto la bolletta sintetica e gli elementi di dettaglio:
- non sono (più) documenti di fatturazione dei consumi, validi ai fini fiscali;

- sono esclusivamente documenti regolatori funzionali a veicolare al cliente finale, rientrando nell'ambito di applicazione della Bolletta 2.0, una serie di informazioni essenziali per garantire consapevolezza e trasparenza rispetto alla fornitura di energia elettrica e gas.
- 4.21 Nello specifico la regolazione della Bolletta 2.0 dovrà essere aggiornata, in analogia con quanto già effettuato dall'Autorità con la deliberazione 7 luglio 2020, 261/2020/R/eel rispetto al Codice di rete tipo e in particolare per i cosiddetti "Documenti regolatori" (ex fatture di trasporto di cui all'allegato C della medesima deliberazione), per adeguarne la terminologia alla disciplina della fatturazione elettronica al fine di rendere coerente la regolazione con la normativa primaria nonché semplificarne e agevolarne leggibilità e comprensione.
- 4.22 Tale intervento riguarda anche il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF) approvato dall'Autorità con la deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com al fine di garantire piena coerenza tra le diverse disposizioni dell'Autorità in materia di contabilizzazione dei consumi dell'energia elettrica e del gas e di messa a disposizione delle informazioni correlate.

5. Ulteriori elementi di indagine: prime ricognizioni

- 5.1 Di seguito si illustra la ricognizione di una prima serie di aspetti che saranno illustrati e affrontati nelle fasi successive della consultazione.

Aggiornamento delle tipologie di cliente finale elettrico a seguito della sperimentazione 541/2020/R/eel

- 5.2 Per meglio identificare la tipologia di cliente finale aderente alla sperimentazione finalizzata a facilitare la ricarica nelle fasce orarie notturne e festive, in linea con quanto già avvenuto relativamente alla sperimentazione tariffaria rivolta ai clienti domestici in bassa tensione che utilizzavano pompe di calore elettriche come unico sistema di riscaldamento delle proprie abitazioni di residenza di cui alla deliberazione 205/2014/R/eel, si ritiene opportuno identificare una nuova tipologia di cliente finale da inserire nella bolletta sintetica.
- 5.3 Nello specifico è orientamento dell'Autorità disporre che nelle bollette elettriche di clienti finale aderenti alla sperimentazione di cui alla deliberazione 541/2020/R/eel la tipologia di cliente finale sia identificato alternativamente come:
- "domestico ricarica veicoli elettrici";
 - "altri usi ricarica privata veicoli elettrici".

Informazioni aggiuntive nella bolletta sintetica

- 5.4 Il documento bolletta sintetica, come detto, nel veicolare le informazioni rilevanti relative alla fornitura in essere deve favorire il ruolo del cliente finale attivo.
- 5.5 Al fine di promuovere la consapevolezza del cliente finale rispetto al processo di fatturazione accompagnato al consumo annuo rilevato e sempre aggiornato di cui al precedente punto 2.17, è possibile valutare l’inserimento di ulteriori informazioni che gli consentano di meglio valutare la sua spesa e i suoi consumi eventualmente anche in ottica di confrontabilità.
- 5.6 Nello specifico è orientamento dell’Autorità valutare che ogni bolletta riporti il consumo annuo fatturato (kWh/Smc) e aggiornato in ciascuna bolletta in base al quale sono stati calcolati gli importi fatturati negli ultimi 12 mesi di fornitura.
- 5.7 Al contempo si intende valutare che al dato di consumo annuo fatturato (kWh/Smc) si accompagni l’indicazione della spesa sostenuta annua.
- 5.8 La spesa sostenuta annua è da determinarsi come somma della spesa riportata in ciascuna bolletta che ha a riferimento il consumo annuo fatturato aggiornato ricomprendendo solo quanto dovuto per la spesa propriamente detta della bolletta negli ultimi dodici mesi (scorrevoli), quindi senza comprendere le voci correlate al Canone di abbonamento alla televisione per uso privato o eventuali indennizzi ricevuti. Tale spesa sarebbe innanzitutto facile da calcolare per il venditore, nonché semplice da comprendere per il cliente finale. È bene comunque segnalare come l’utilizzo di questa informazione da parte del cliente finale potrebbe essere delicato. Tale informazione, infatti, potrebbe essere comparata con quanto riportato nel Portale Offerte, il quale invece fornisce, come richiamato, la comparazione delle offerte in base a un altro parametro: la spesa annua stimata. Il confronto fra i due parametri, seppur “naturale”, è di fatto fra due grandezze di diversa natura: una spesa passata con una spesa basata su informazioni e quotazioni future (che in quanto stime potrebbero non verificarsi).
- 5.9 L’eventuale utilizzo della spesa annua stimata – determinata in base alle informazioni in possesso del venditore – comporterebbe, invece, una serie di criticità. In primo luogo, tale spesa non potrebbe essere calcolata con la medesima metodologia utilizzata nel Portale Offerte in tutti i casi in cui non sono disponibili le informazioni sui livelli dei singoli corrispettivi per un periodo relativo ai successivi dodici mesi. Si pensi, a titolo di esempio, alle c.d. offerte a prezzo fisso, in cui il corrispettivo è determinato relativamente al primo anno: la spesa annua stimata risentirebbe della mancanza di informazione relativa al prezzo applicabile successivamente al periodo di validità delle condizioni note indicate nell’offerta.
- 5.10 In secondo luogo, a differenza della spesa sostenuta annua, la spesa annua stimata, riportata in bolletta potrebbe generare impropriamente un’aspettativa molto alta nei clienti finali: nel caso in cui la spesa annua stimata, indicata in un documento a stesura del venditore quale è la bolletta, differisse molto rispetto alla spesa annua

effettiva²¹, il cliente potrebbe avere difficoltà di comprensione delle ragioni di questa eventuale difformità, a detrimento della fiducia nel proprio contratto.

Q10. *L'introduzione del dato di spesa sostenuta annua aggiornata in ciascuna bolletta può essere considerata una misura di effettiva agevolazione alla dotazione informativa a favore del cliente finale, cogliendo l'obiettivo di confrontabilità anche per lo strumento informativo della bolletta? Si ritiene, invece, che il dato di spesa annua potrebbe indurre il cliente a una valutazione erronea rispetto al suo contratto?*

Q11. *Si ritiene che vi siano altre informazioni che sarebbe utile introdurre in bolletta senza appesantirne il contenuto assicurando sempre chiarezza e semplicità di esposizione?*

Modifica e riclassificazione delle voci di spesa

- 5.11 La Bolletta 2.0, come richiamato ai punti 1.13 e 1.14 dispone che la bolletta sintetica di riporti il dettaglio di talune voci di spesa.
- 5.12 Al fine di migliorare la comprensibilità dei corrispettivi applicati anche in sede di bolletta sintetica senza ricorrere agli elementi di dettaglio, l'Autorità intende valutare:
- la modifica alla denominazione delle voci di spesa di cui ai punti 1.13 e 1.14;
 - l'aggiornamento della ripartizione dei corrispettivi unitari che compongono le voci di spesa;
 - l'introduzione di una nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite nel contratto di vendita.
- 5.13 Con riferimento all'intervento di cui al precedente punto 15.12 lettera c. è necessaria l'introduzione della suddivisione:
- della voce "altre partite" in:
 - altre voci di spesa determinate da scelte del cliente finale nell'ambito del contratto (es. servizi aggiuntivi);
 - altre partite relative alla fornitura (es. indennizzi automatici, assicurazione gas etc.);
 - della voce "ricalcoli" in:
 - ricalcoli delle voci di spesa definite nel contratto di vendita;

²¹ Si pensi, a titolo di esempio al caso delle c.d. offerte a prezzo variabile in cui la spesa stimata viene effettuata utilizzando le quotazioni *forward* che potrebbero essere poi diverse dagli importi risultanti nelle bollette successive .

- b. ricalcoli delle altre voci di spesa;
- 5.14 In particolare, in coerenza con quanto indicato al punto 15.12 lettera c. le “altre partite” inerenti al contratto e i “ricalcoli” delle voci di spesa definite nel contratto di vendita devono essere inserite nella macrocategoria delle voci di spesa definite nel contratto di vendita.
- 5.15 Inoltre, così come già oggi disposto dalla regolazione per i regimi di tutela, si ritiene che anche il venditore del mercato libero debba indicare separatamente le seguenti voci di spesa²²:
- spesa per il trasporto e la gestione del contatore;
 - spesa per gli oneri di sistema.
- 5.16 L’implementazione degli interventi sopra illustrati comporterebbe anche i necessari allineamenti della regolazione del Codice di condotta commerciale nonché l’allineamento delle informazioni nel Portale Offerte.

***Q12.** Si ritiene opportuna l’introduzione della nuova macrocategoria che riunisce le voci di spesa definite nel contratto di vendita?*

***Q13.** Quali dovrebbero essere le denominazioni delle voci di spesa da utilizzare nella bolletta sintetica?*

***Q14.** Si ritiene opportuno rideterminare la ripartizione dei corrispettivi unitari nelle voci di spesa? Quali corrispettivi si intende inserire in voci di spesa diverse rispetto a quanto attualmente previsto?*

***Q15.** Si ritiene condivisibile suddividere la voce “altre partite” e la voce “ricalcoli” in base alla natura della singola voce di spesa?*

²² Attualmente la regolazione prevede la facoltà per il venditore nel mercato libero di non distinguere le voci “spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema”.