

**Determinazione 19 maggio 2023**

DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE E MANUTENZIONE DEL REGISTRO DELLE COMUNICAZIONI DELL'AUTORITÀ IN BOLLETTA, DEFINITE AI SENSI DELLA BOLLETTA 2.0, NONCHÉ DEL REGISTRO DEGLI ULTERIORI OBBLIGHI INFORMATIVI IN CAPO AL VENDITORE

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE MERCATI *RETAIL* E TUTELE DEI CONSUMATORI DI ENERGIA DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE E IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE COMUNICAZIONE SPECIALISTICA E MASSMEDIA**

**VISTI:**

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 recante “Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE” (di seguito: d.lgs. 210/21);
- il Quadro strategico dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) per il triennio 2022-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025);
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e, in particolare, l'Allegato A recante “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane”, (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com recante approvazione del Glossario della Bolletta 2.0;
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2020, 549/2020/R/com (di seguito: deliberazione 549/2020/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 8 giugno 2021, 242/2021/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 10 maggio 2022, 209/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2022, 637/2022/R/com (di seguito: deliberazione 637/2022/R/com).
- il documento per la consultazione dell'Autorità 23 settembre 2022, 441/2022/R/com (di seguito: il documento per la consultazione 441/2022/R/com);

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 attribuisce all'Autorità poteri di regolazione e controllo sull'erogazione dei servizi di pubblica utilità del settore elettrico e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h)), ivi compresa la vendita, anche al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo “la massima trasparenza in

merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali" (articolo 2, comma 12, lettera l)); di promuovere la concorrenza, l'efficienza dei servizi in condizioni di economicità e di redditività, favorendo al contempo la tutela degli interessi di utenti e di consumatori;

- rientrano tra tali competenze gli interventi tesi al rafforzamento della trasparenza e della comprensibilità delle informazioni trasmesse nell'ambito della bolletta, obiettivo sempre più prioritario tra le misure perseguite dall'Autorità a tutela del cliente finale, anche in vista del prospettico superamento della tutela di prezzo come prevista dalla legge 124/2017;
- recentemente, con il Quadro Strategico 2022 – 2025, tale orientamento è stato ulteriormente rafforzato dall'obiettivo individuato dall'Autorità di promuovere il funzionamento efficiente del mercato retail nonché, in coerenza con gli orientamenti Unionali richiamati, la crescente partecipazione attiva del consumatore, senza venir meno alle necessarie tutele (obiettivo strategico OS23).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 501/2014/R/com, l'Autorità ha approvato i nuovi criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, introducendo la Bolletta 2.0 che ha riformato profondamente le precedenti previsioni in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione con l'obiettivo principale di razionalizzare, semplificare e rendere comprensibili le informazioni contenute nelle bollette;
- i nuovi criteri previsti nella Bolletta 2.0 si applicano, a partire da gennaio 2016, ai clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e ai clienti del servizio gas naturale domestici, condomini a uso domestico, attività di servizio pubblico e altri usi con consumi annui fino a 200.000 Smc, nonché con modalità semplificate nei confronti dei clienti finali per le forniture di gas diversi dal gas naturale; le disposizioni di cui alla Bolletta 2.0 non si applicano invece per le forniture destinate alle amministrazioni pubbliche;
- tra le importanti novità introdotte dalla Bolletta 2.0 l'Autorità ha previsto l'obbligo in capo al venditore di redigere due documenti distinti: la bolletta sintetica e gli elementi di dettaglio (di seguito: ED); in particolare, la bolletta sintetica rappresenta il principale canale di comunicazione diretta tra il venditore e il cliente finale in merito al servizio di fornitura contrattualizzato;
- per quanto attiene alla struttura e al contenuto della bolletta sintetica, la regolazione definisce gli elementi minimi da riportare in ogni bolletta, funzionali, tra altro, alla gestione del rapporto contrattuale, prevede altresì degli ulteriori elementi minimi che devono essere riportati almeno una volta all'anno o secondo la diversa periodicità definita dalla normativa; tra questi ultimi rientrano le comunicazioni dell'Autorità destinate ai clienti finali previste ai sensi dell'articolo 10.3, lettera b) (di seguito: comunicazioni dell'Autorità);
- inoltre, riportati in bolletta vi possono essere, talvolta anche al verificarsi di determinate condizioni, ulteriori obblighi informativi; essi si distinguono dagli elementi minimi, che per contro come su richiamato includono le comunicazioni dell'Autorità, in quanto non sono previsti specificatamente dalla regolazione della Bolletta 2.0; inoltre, salvo indicazioni specifiche (ad esempio, che l'informazione deve essere riportata in una pagina iniziale separata) sono caratterizzati dal: a) libero collocamento all'interno della bolletta; b) personalizzabilità da parte del venditore del testo del messaggio da veicolare al cliente finale: in questi casi tipicamente la regolazione si limita a indicare il contenuto

minimo da esprimere a cura del venditore, senza fornire un testo definito da riportare precisamente in bolletta. Da ultimo possono essere disposti anche da altre istituzioni.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la deliberazione 549/2020/R/com, l’Autorità ha avviato un procedimento per la modifica e aggiornamento della Bolletta 2.0, il cui obiettivo principale è favorire il continuo miglioramento della trasparenza e della comprensibilità del contenuto informativo della bolletta, operando, al contempo, in coerenza e complementarità con gli innovati strumenti di tutela già implementati dall’Autorità, un’integrazione alla bolletta sintetica e agli ED di alcune informazioni funzionali alla nuove finalità attribuite alla bolletta; nell’ambito di tale procedimento, l’Autorità è intervenuta con diversi atti volti a perseguire gli obiettivi riportati sinteticamente sopra;
- in particolare, in seguito al documento per la consultazione 441/2022/R/com, con la deliberazione 637/2022/R/com l’Autorità ha, tra altro, confermato l’orientamento di introdurre nuovi criteri per la razionalizzazione e la sistematizzazione delle comunicazioni dell’Autorità, nonché degli ulteriori obblighi informativi in capo al venditore; tale razionalizzazione si pone l’obiettivo di:
  - uniformare l’esposizione delle comunicazioni specificatamente definite dall’Autorità all’interno della bolletta per tutti i clienti finali, dando maggiore distinzione a queste ultime rispetto alle informazioni di carattere commerciale;
  - promuovere la corretta gestione e permanenza delle sopra citate comunicazioni nel susseguirsi delle bollette, evitando, ad esempio, la permanenza impropria a tempo indeterminato di talune comunicazioni;
  - introdurre indicazioni specifiche in materia di layout grafico, modalità espositive e posizionamento di tali comunicazioni per ovviare alla diffusione avvenuta nel tempo di pratiche diverse e contrastare l’ulteriore sviluppo di prassi eterogenee che possono ingenerare confusione nel cliente finale, soprattutto in vista della rimozione dei regimi di tutela;
- agevolare la corretta esposizione da parte dei venditori di tutte le informazioni ulteriori previste dalla regolazione, o talvolta delle altre istituzioni, e, di riflesso, garantire una maggiore razionalizzazione delle medesime all’interno della bolletta, nel dettaglio, con la citata deliberazione 637/2022/R/com l’Autorità ha:
  - a. introdotto l’apposito “spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente” (o Spazio riservato) in bolletta che dovrà essere inserito da ciascun venditore entro la prima bolletta emessa successivamente all’1 luglio 2023;
  - b. previsto, con tempistiche congrue ai nuovi obblighi, di pubblicare sul proprio sito internet un’apposita pagina finalizzata a informare i venditori delle comunicazioni dell’Autorità da riportare nelle bollette (di seguito: registro delle comunicazioni);
  - c. disposto la raccolta in un secondo registro degli ulteriori obblighi informativi in capo al venditore (di seguito: registro degli ulteriori obblighi informativi);
- in tale ambito, la medesima deliberazione ha stabilito precisi obblighi in capo al venditore finalizzati alla corretta gestione dello Spazio riservato, e nello specifico ha definito che potranno essere ricomprese al suo interno esclusivamente le informazioni riportate nel registro delle comunicazioni di cui al precedente punto e non altre comunicazioni, né gli ulteriori obblighi informativi; e ancora, l’obbligo, qualora vi siano più comunicazioni predisposte dall’Autorità da inserire contemporaneamente nello Spazio riservato della bolletta di un medesimo cliente finale, di inserire la formula

introduttiva “Gentile Cliente” una sola volta e di adattare le diverse comunicazioni dell’Autorità in forma di punti elenco;

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- con la deliberazione 637/2022/R/com l’Autorità ha dato mandato ai direttori della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia e della Direzione Comunicazione Specialistica e Mass media per i seguiti di competenza relativi alla predisposizione e pubblicazione sulla propria pagina internet dei suddetti appositi registri; tali seguiti implicano, tra altro, anche le modalità di manutenzione dei registri, ivi comprese quelle di raccolta e pubblicazione all’interno dei rispettivi registri delle nuove comunicazioni dell’Autorità o di nuovi ulteriori obblighi informativi, nonché le modalità di aggiornamento o di cessazione e conseguente rimozione dal registro di quelli preesistenti.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- con l’obiettivo di incrementare il livello di accettazione e comprensione da parte del cliente finale della bolletta, specie in vista del superamento dei regimi di tutela, semplificando ulteriormente la corretta gestione da parte dei venditori delle informazioni di cui sopra, prevedere che entrambi i registri siano, a loro volta, ulteriormente organizzati in due sotto-registri distinti, uno dedicato ai clienti finali serviti in regimi di tutela, e uno ai clienti finali serviti sul mercato libero;
- al fine di rendere tali registri facilmente consultabili, dare adeguata informazione ai venditori relativamente alla pubblicazione dei registri sull’apposita pagina sul sito *internet* dell’Autorità.

**RITENUTO NECESSARIO:**

- rendere nota la procedura operativa funzionale alla raccolta, pubblicazione e manutenzione delle comunicazioni dell’Autorità, nonché degli ulteriori obblighi informativi in capo ai venditori, all’interno dei rispettivi registri ovvero dell’aggiornamento delle comunicazioni attualmente previste;
- prevedere, pertanto, ogniqualvolta che viene definita una nuova comunicazione dell’Autorità, ovvero un nuovo ulteriore obbligo informativo, o ancora che sia previsto l’aggiornamento o cessazione di una comunicazione preesistente, l’adeguamento del rispettivo registro;
- individuare le informazioni minime, ivi inclusi i dettagli tecnici e regolatori, con le relative modalità funzionali all’aggiornamento di tale registro.

**DETERMINA**

1. di approvare l’Allegato A alla presente determinazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, recante:
  - il “*registro delle comunicazioni dell’Autorità*” per i clienti finali serviti nei regimi di tutela e per i clienti finali serviti sul mercato libero;
  - il “*registro degli ulteriori obblighi informativi*” per i clienti finali serviti nei regimi di tutela e per i clienti finali serviti sul mercato libero;e di prevedere che tali registri siano pubblicati e aggiornati sul sito *internet* dell’Autorità;
2. di dare adeguata informazione ai venditori relativamente alla pubblicazione dei registri di cui al punto 1. sull’apposita pagina sul sito *internet* dell’Autorità;

3. di prevedere che, con riferimento alle nuove comunicazioni dell'Autorità, ovvero ai nuovi ulteriori obblighi informativi, o ancora in occasione di aggiornamenti o cessazioni di comunicazioni o obblighi informativi preesistenti, i relativi registri siano aggiornati con tempi congrui rispetto alle tempistiche di cui alla Bolletta 2.0;
4. di pubblicare la presente determina e il relativo allegato sul sito *internet* dell'Autorità ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

Milano, 19/5/2023

Il Direttore  
*Marta Chicca*

Il Direttore  
*Gian Luca Spitella*