

SCHEMA TECNICA

REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0 PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPrensIBILITÀ E UNIFORMITÀ. ORIENTAMENTI FINALI

136/2024/R/com (*)

Con il documento di consultazione 136/2024/R/com, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) segue il primo documento per la consultazione 517/2023/R/COM del procedimento avviato con la deliberazione 516/2023/R/com - procedimento sottoposto all’analisi di Impatto Regolatorio (AIR) - e illustra gli orientamenti finali dell’Autorità volti a rendere le bollette dei clienti finali più semplici, comprensibili e uniformi, anche in vista della rimozione degli attuali regimi di tutela.

In particolare, il documento illustra gli orientamenti finali volti a riformare la regolazione della Bolletta 2.0 sia per quanto concerne l’organizzazione delle informazioni indicate in bolletta, sia per quanto concerne l’esposizione degli importi da pagare. L’obiettivo è quello di rendere la bolletta sempre più uno strumento di sostegno del cliente finale e di promozione della concorrenza, utile alla comprensione da parte del cliente finale del servizio fruito e del relativo prezzo, anche al fine di incrementare la sua capacità di orientarsi nel mercato. Si vuole inoltre introdurre una nuova modalità di rappresentazione degli importi fatturati in bolletta, volta a migliorarne la comprensibilità in termini di costo del servizio in base alle abitudini di consumo, ossia di come si è formato l’importo totale da pagare rispetto ai comportamenti di consumo adottati nel periodo di riferimento.

Il documento di consultazione propone per la bolletta una struttura così articolata:

- a) una prima pagina, chiamata “**Frontespizio unificato**”, con una struttura uguale per tutti i clienti finali;
- b) una seconda pagina riportante lo “**scontrino dell’energia**” con il dettaglio degli importi fatturati, aggregati secondo la logica *quantità x prezzo*, accompagnato da un “**box dedicato all’offerta**” che descrive gli elementi principali dell’offerta sottoscritta e l’applicazione dell’offerta nella corrente bolletta;
- c) gli “**Elementi Essenziali**”, inclusiva dello Spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità, che unitamente al “Frontespizio unificato”, allo “scontrino dell’energia” e al “box dedicato all’offerta” sostituiscono l’attuale “bolletta sintetica”;
- d) il documento degli “**Elementi di Dettaglio**”, che continuerà a svolgere la funzione di riportare le informazioni analitiche di dettaglio relative agli importi fatturati.

Oltre all’attuale ambito di applicazione già previsto dalla vigente regolazione della Bolletta 2.0, si intende prevedere l’estensione dell’applicazione della nuova regolazione anche ai servizi di ultima istanza gas (SUI) a partire dalle prossime gare, in ragione della necessità di raggiungere la massima uniformità delle bollette dei clienti finali di piccole dimensioni.

Frontespizio unificato

Si conferma l’obbligatorietà del “Frontespizio unificato” come prima pagina della bolletta, pur con alcune innovazioni, rispetto al precedente documento per la consultazione, 517/2023/R/com, atte ad agevolare il cliente finale nel reperimento delle informazioni fondamentali riportate all’interno del Frontespizio. In particolare, con riferimento agli importi fatturati, è proposta una suddivisione tra il “Frontespizio unificato” vero e proprio, in cui è indicato il solo importo totale da pagare, e la pagina successiva in cui è riportata la rappresentazione degli importi fatturati secondo lo schema dello “scontrino dell’energia”, assieme a un “box dedicato all’offerta”, contenente le informazioni relative all’offerta di vendita specificamente sottoscritta dal cliente e concretamente applicata nella bolletta. Inoltre, sarà consentito che i venditori dispongano di uno spazio informativo all’interno del medesimo Frontespizio in cui possono inserire, a propria discrezione, eventuali ulteriori informazioni rispetto a quelle individuate dall’Autorità.

Si conferma l'obbligo per tutti i venditori di predisporre la bolletta in modo che la prima pagina della bolletta, cioè il Frontespizio abbia caratteristiche comuni e ricomprenda il seguente insieme circoscritto di informazioni-chiave:

- a) i dati identificativi del cliente finale;
- b) il servizio di riferimento, indicando il vettore energetico (gas o energia elettrica) e una di queste diciture: "mercato libero", "servizio di maggior tutela/tutela della vulnerabilità", "servizio a tutele graduali";
- c) i dati identificativi del punto;
- d) i dati relativi alla fatturazione e al pagamento;
- e) l'importo totale della bolletta riferito al periodo oggetto di fatturazione;
- f) le informazioni relative ai recapiti per il servizio guasti elettrici o per il servizio di pronto intervento gas;
- g) i recapiti per la presentazione di reclami scritti o richieste di informazioni;
- h) l'informazione relativa al consumo annuo aggiornato;
- i) la data di scadenza delle condizioni economiche applicate nell'offerta per i clienti sul mercato libero;
- j) la data di scadenza del bonus sociale, se applicabile;
- k) lo spazio informativo per il venditore.

Scontrino dell'energia con box dedicato all'offerta

Con riferimento all'esposizione degli importi fatturati in bolletta, si conferma lo schema dello "scontrino dell'energia" secondo una logica *full cost* che evidenzia il costo complessivo del servizio fruito, distinto tra quota per consumi e quota fissa (e per il settore elettrico, quota potenza).

La prevista logica "quantità x prezzo" applicata alla quota per consumi e alla quota fissa (e per il settore elettrico, alla quota potenza) definisce l'esposizione degli importi come:

- i. la "quota per consumi", cioè la quantità di energia elettrica/gas naturale fatturata, espressa in kWh o in Smc rispettivamente per l'energia elettrica e per il gas naturale, moltiplicata per la sommatoria dei corrispettivi espressi in €/kWh o €/Smc.
- ii. la "quota fissa", cioè la "quantità" fatturata (i.e. numero mesi) moltiplicata per la sommatoria dei corrispettivi espressi in €/mese;
- iii. per il solo settore elettrico, la "quota potenza", cioè, la quantità di potenza fatturata (kW), moltiplicata per la sommatoria dei corrispettivi in "quota potenza", espressi in €/kW;

Lo scontrino, altresì, dà evidenza distinta degli eventuali importi relativi a ricalcoli, delle altre partite (che possono comprendere servizi accessori, o indennizzi o contributi di connessione o altro) e, per i soli clienti che ne hanno titolo, del bonus sociale, nonché al canone di abbonamento alla televisione per uso privato laddove applicabile, e, infine, gli importi dovuti a titolo di imposte in base alla normativa fiscale. Lo "scontrino dell'energia" troverà collocazione nella seconda pagina della bolletta, insieme al box dedicato all'offerta, che contiene tutti gli elementi che consentono al cliente di ricostruire, partendo dall'offerta sottoscritta, come questa è caratterizzata ed è stata applicata all'acquisto nel periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta (tra cui, ad esempio, totale di spesa dovuto per l'offerta, caratteristiche dell'offerta sottoscritta, e per le offerte a prezzo variabile l'indice di riferimento, la periodicità di aggiornamento dell'indice, e i relativi valori assunti nel periodo di riferimento). Per le offerte innovative, o le "offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali", ivi incluse le offerte miste, le "flat", quelle customizzabili ecc., inoltre, spetta al venditore integrare il box dedicato all'offerta con le informazioni rilevanti all'offerta in questione.

Elementi essenziali

La sezione degli "Elementi essenziali" deve riportare:

- a) i dati relativi alle letture e ai consumi e a eventuali ricalcoli;
- b) le informazioni storiche relative ai consumi;
- c) le modalità di pagamento e della eventuale rateizzazione;
- d) le informazioni sugli strumenti di tutela del consumatore;
- e) le modalità per reperire gli ulteriori strumenti in tema di trasparenza;
- f) le caratteristiche tecniche della fornitura;
- g) altre informazioni (es. aggiornamenti dei corrispettivi, informazioni relative all'Energia immessa negativa, informazioni sul mix energetico di fonti);
- h) lo spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità;

i) le informazioni sulle Imposte e sugli Oneri Generali di Sistema.

Le informazioni riportate sopra da indicare negli “Elementi essenziali” sono già previste nella regolazione della Bolletta 2.0, a meno delle seguenti innovazioni: l’introduzione dell’obbligatorietà del QR code per il reperimento degli Elementi di dettaglio quando il recapito della bolletta è in modalità diversa dal formato dematerializzato; l’estensione del periodo di riferimento dell’informazione relativa al dettaglio dei consumi storici (da 12 a 15 mesi); le informazioni su agevolazioni relative a eventi calamitosi ove applicate.

Elementi di dettaglio

Si conferma l’orientamento di non prevedere modifiche agli Elementi di dettaglio in termini di informazioni minime e modalità di redazione. Questi continueranno a riportare le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, comprese le informazioni relative alla normativa fiscale, con l’indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati, attualmente previste.

Ulteriori temi

Servizio di fornitura di energia elettrica: fasce orarie

Si ritiene di non dare seguito alla proposta avanzata nella prima consultazione in tema di visualizzazione dei consumi, ovvero di prevedere, con riferimento al settore dell’energia elettrica, che nella bolletta sintetica l’informazione relativa alla suddivisione dei consumi per fasce sia presente esclusivamente per coloro che hanno un contratto di fornitura caratterizzato da condizioni economiche differenziate per fasce di consumo e che la rappresentazione ne risulti coerente in bolletta.

“Energia immessa negativa” per clienti con impianti di produzione o di accumulo

Si ritiene invece di dare seguito alla proposta di aggiornare le disposizioni della regolazione della Bolletta 2.0 in tema di visualizzazione delle informazioni relative all’Energia immessa negativa, consistente nel prevedere un riquadro in cui i venditori diano informazione delle modalità con cui hanno quantificato l’energia prelevata netta, dando evidenza, ai fini della determinazione dell’energia prelevata netta da fatturare, dell’energia immessa negativa, con riferimento ai soli clienti finali interessati.

Tempistiche di implementazione

Si propone che le nuove disposizioni siano implementate nella Bolletta 2.0 entro 12 mesi dall’entrata in vigore dell’adozione del provvedimento finale.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità le proprie osservazioni entro il 10 maggio 2024.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentale