

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

136/2024/R/COM

**REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0
PER MAGGIORE SEMPLICITÀ, COMPRESIBILITÀ E UNIFORMITÀ**

Orientamenti finali

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del
procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia
Reti e Ambiente 7 novembre 2023, 516/2023/R/COM

Mercati di incidenza: energia elettrica e gas naturale

9 aprile 2024

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 516/2023/R/com per l'adozione di provvedimenti in materia di evoluzione della regolazione della Bolletta 2.0. Dando seguito alla consultazione svolta a seguito della pubblicazione del documento per la consultazione 517/2023/R/com e tenendo conto dei contributi scritti pervenuti dai soggetti interessati, il presente documento per la consultazione 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.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata (protocollo@pec.arera.it) **entro il 10 maggio 2024.***

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

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia (DSME)
Unità TON, Trasparenza e Oneri**

Piazza Cavour, 5 - 20121 - Milano

tel. 02.655.65.396

e-mail: servizi_sistema@arera.it

email: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

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

1. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

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

b. Pubblicazione delle osservazioni

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

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

c. Modalità della pubblicazione

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

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

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

3. Comunicazione e diffusione dei dati

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

4. Titolare del Trattamento

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

5. Diritti dell'interessato

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

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

INDICE

PARTE I ASPETTI INTRODUTTIVI.....	6
1. Oggetto della consultazione e struttura del presente documento.....	6
2. L’evoluzione della Bolletta 2.0.....	7
3. Sintesi dei primi orientamenti e degli esiti della prima consultazione.....	10
<i>Esiti della consultazione</i>	<i>13</i>
4. Focus Group con le associazioni rappresentative dei consumatori, Tavolo Tecnico in plenaria e risultati dell’indagine demoscopica svolta nei confronti delle famiglie	17
<i>Risultati dell’indagine demoscopica svolta nei confronti delle famiglie</i>	<i>18</i>
PARTE II ORIENTAMENTI FINALI PER LA REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0	20
5. Visione di insieme di obiettivi e strumenti e ambito di applicazione	20
6. Frontespizio unificato: perimetrazione e <i>fine tuning</i> dei contenuti obbligatori 21	
<i>“Fine tuning” dei contenuti minimi</i>	<i>22</i>
7. Scontrino dell’energia con box dedicato all’offerta.....	25
<i>Orientamenti dell’Autorità</i>	<i>26</i>
8. Elementi essenziali: contenuti obbligatori.....	28
<i>Orientamenti dell’Autorità</i>	<i>28</i>
9. Elementi di Dettaglio	32
10. Ulteriori temi.....	34
<i>Servizio di fornitura di energia elettrica: fasce orarie</i>	<i>34</i>
<i>“Energia immessa negativa” per clienti con impianti di produzione o di accumulo ..</i>	<i>34</i>
11. Tempistiche di implementazione	35

PARTE I ASPETTI INTRODUTTIVI

1. Oggetto della consultazione e struttura del presente documento

- 1.1 Nel quadro dell'Analisi di impatto della regolazione (AIR), il presente documento per la consultazione fa seguito alla precedente consultazione (documento per la consultazione 7 novembre 2023, 517/2023/R/com) e illustra, tenendo conto dei contributi pervenuti dai soggetti interessati, gli orientamenti finali dell'Autorità per la revisione della regolazione della Bolletta 2.0.
- 1.2 Il procedimento, avviato con la deliberazione 7 novembre 2023 516/2023/R/com (di seguito: deliberazione 516/2023/R/com), è finalizzato a migliorare la bolletta dal punto di vista della semplicità, la comprensibilità e l'uniformità, sia per quanto concerne l'organizzazione delle informazioni indicate in bolletta, sia per quanto concerne l'esposizione degli importi da pagare. L'avvio di un nuovo procedimento per la revisione della regolazione della Bolletta 2.0, e la conclusione del vecchio procedimento avviato con la deliberazione 15 dicembre 2020, 549/2020/R/com, si è reso necessario per due motivazioni principali.
- 1.3 In primo luogo, in virtù del nuovo contesto di mercato caratterizzato dalla ampia rimozione degli attuali regimi di tutela da una parte, e dall'avvio del nuovo servizio di tutela della vulnerabilità del gas naturale¹ e del servizio a tutele graduali (STG)² dall'altra, è necessario intervenire per rendere la bolletta sempre più uno strumento di sostegno del cliente finale e di promozione della concorrenza: ossia, 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.
- 1.4 È pertanto necessario definire una struttura della bolletta che sia universalmente riconoscibile, indipendentemente dal venditore scelto, e che ponga adeguatamente in risalto le informazioni essenziali. Fornire in modo semplice e uniforme gli elementi fondamentali delle bollette è un elemento chiave della riforma della regolazione della Bolletta 2.0.
- 1.5 In secondo luogo, l'Autorità ritiene fondamentale definire una nuova modalità di rappresentazione degli importi fatturati in bolletta, volta a migliorarne la

¹ Il servizio di tutela della vulnerabilità di cui al Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, come da ultimo modificato e integrato (TIVG) è la fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità, destinata esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili come identificati dal decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142 (o decreto Aiuti bis).

² Il Servizio a Tutele Graduali è il servizio predisposto per accompagnare il passaggio dei clienti finali precedentemente forniti nell'ambito del servizio di maggior tutela al mercato libero dell'energia elettrica dopo la rimozione della tutela di prezzo. Viene erogato da venditori selezionati attraverso specifiche procedure concorsuali ed è disciplinato, per i clienti domestici non vulnerabili, dalla deliberazione 03 agosto 2023 362/2023/R/eel.

comprensibilità in termini di costo del servizio in base alle abitudini di consumo, ossia di come si è formato l'importo totale da pagare in relazione ai comportamenti di consumo adottati nel periodo di riferimento. In questa ottica, la bolletta dovrà fornire un nuovo e differente livello di approfondimento degli importi fatturati che va oltre l'attuale metodologia di aggregazione dei corrispettivi in voci di spesa a seconda della destinazione.

1.6 Il presente documento per la consultazione è strutturato in due Parti:

- la Parte I introduttiva, che oltre a presentare il quadro regolatorio entro cui si svolge il procedimento, illustra la sintesi degli interventi recentemente adottati per l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0, riassume il primo documento per la consultazione 517/2023/R/com, pubblicato nell'ambito del nuovo procedimento avviato con la deliberazione 516/2023/R/com, e presenta gli esiti della medesima consultazione. La parte I riporta altresì una sintesi degli incontri informativi e illustrativi tenuti con gli stakeholder nell'ambito dei *focus group* dedicati, svolti, rispettivamente, con le associazioni dei consumatori domestici in data 24 novembre 2023 e delle piccole e medie imprese (p.m.i.), o consumatori non domestici, in data 29 novembre 2023, nonché del tavolo tecnico svolto in data 6 marzo in "plenaria", con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici, le associazioni rappresentative delle p.m.i. e le associazioni rappresentative degli operatori di vendita. Infine, ripercorre i risultati principali dell'indagine demoscopica svolta ad hoc per conoscere l'utilizzo della bolletta da parte dei clienti finali domestici ed eventuali punti di forza e di debolezza, nonché *test* di gradimento sul nuovo modello di bolletta proposto dall'Autorità;
- la successiva Parte II illustra le considerazioni e gli orientamenti finali dell'Autorità circa la revisione dei documenti regolatori di fatturazione, tenuto conto delle occasioni di confronto illustrate nella precedente parte I.

2. L'evoluzione della Bolletta 2.0

2.1 La regolazione della "Bolletta 2.0" risale a circa 10 anni fa, quando l'Autorità approvò 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)³ 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 e altri usi con consumi annui fino a 200.000 Sm³, nonché con modalità semplificate nei confronti dei clienti finali per le forniture di gas diversi dal gas naturale.

³ Deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com.

- 2.2 La Bolletta 2.0 aveva radicalmente modificato le precedenti disposizioni in materia con l'obiettivo di razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette.
- 2.3 Come principale elemento innovativo, la Bolletta 2.0 aveva introdotto l'obbligo in capo al venditore di predisporre due documenti distinti, ciascuno con una propria finalità:
- la "bolletta sintetica", che riporta, tra l'altro, gli elementi identificativi del cliente finale e della relativa fornitura, le informazioni relative ai consumi, gli importi da corrispondere e le diverse voci di spesa, le modalità di pagamento;
 - gli "Elementi di dettaglio", che devono fornire le informazioni di dettaglio relative alle diverse voci di spesa, e l'indicazione dei corrispettivi unitari e delle quantità cui sono applicati. Per i regimi di tutela, inoltre, le voci di spesa devono essere scomposte in: quota fissa (€/mese), quota energia (€/kWh) e, per il solo settore elettrico, quota potenza (€/kW).
- 2.4 Un'ulteriore importante caratteristica della Bolletta 2.0 è stata quella di distinguere gli obblighi dei venditori rispetto a:
- i clienti finali serviti nei regimi di tutela: per questi clienti l'esercente di maggior tutela e il venditore nell'ambito della tutela gas⁴ si devono attenere, senza margini di discrezionalità, agli obblighi informativi definiti dall'Autorità, anche in tema di voci di spesa; inoltre, gli ulteriori strumenti in tema di trasparenza a favore del cliente finale (Guida alla lettura e Glossario) sono definiti dall'Autorità e disponibili sul sito di quest'ultima;
 - i clienti finali serviti nel mercato libero: per questi clienti, i venditori hanno alcuni margini di discrezionalità (ad esempio, possono integrare le voci di spesa in modo coerente con l'offerta scelta dal cliente finale, oppure possono inserire ulteriori informazioni nella bolletta sintetica); inoltre, il venditore deve predisporre una Guida alla lettura, disponibile sul proprio sito internet, che deve contenere una descrizione completa di tutte le voci che compongono gli importi fatturati.
- 2.5 Nel 2020, con l'obiettivo principale di favorire il continuo miglioramento della trasparenza e della comprensibilità del contenuto informativo della bolletta a vantaggio del cliente finale, anche in conseguenza delle importanti e diversificate innovazioni normative, regolatorie e tecnologiche intervenute successivamente, l'Autorità ha avviato un primo procedimento per l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0.⁵

⁴ Con la deliberazione 516/2023/R/com l'Autorità ha disposto che le disposizioni della regolazione della Bolletta 2.0 attualmente vigenti nell'ambito del servizio di tutela gas siano direttamente applicabili al servizio di tutela della vulnerabilità.

⁵ Deliberazione 15 dicembre 2020, 549/2020/R/com.

- 2.6 In particolare, nel novero delle innovazioni, a livello nazionale si inseriscono l’istituzione del Portale Offerte⁶ e del Portale Consumi⁷ e le modifiche al Codice di condotta commerciale⁸. Mentre, a livello internazionale occorre fare menzione della direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019, nonché del relativo decreto legislativo 210/2021 di recepimento, che hanno introdotto nuove prescrizioni in materia di informazioni da rendere disponibile tramite le bollette.
- 2.7 Nell’ambito del procedimento avviato nel 2020, l’Autorità è intervenuta con diversi provvedimenti⁹ e ha organizzato più incontri del tavolo tecnico con le associazioni rappresentative dei clienti domestici, delle p.m.i. e degli operatori. Per un richiamo più completo dei provvedimenti adottati in tale ambito, si veda il capitolo 1 del documento per la consultazione 517/2023/R/com.
- 2.8 Successivamente, in vista della imminente rimozione degli attuali servizi di tutela, nonché della definizione delle condizioni di fornitura destinate ai clienti vulnerabili come definiti dalla normativa vigente¹⁰, l’Autorità ha ritenuto necessario concludere il primo procedimento di aggiornamento avviato nel 2020 e rivedere in maniera più estensiva la regolazione della Bolletta 2.0 con l’obiettivo di renderla più aderente al nuovo contesto di mercato. A tal fine ha avviato il procedimento 516/2023/R/com per la revisione organica delle informazioni indicate nella bolletta e della loro organizzazione, illustrando i primi orientamenti nel documento per la consultazione 517/2023/R/com (di seguito anche “prima consultazione”). Tale procedimento è sottoposto all’Analisi di impatto della regolazione (AIR) al fine di permettere, da un lato la più ampia partecipazione al procedimento da parte di tutti i soggetti interessati (gli “stakeholder”) e, dall’altro, una valutazione più ampia possibile delle diverse opzioni regolatorie prospettate.
- 2.9 In particolare, il procedimento 516/2023/R/com è volto a cogliere le reali esigenze dell’insieme dei clienti finali in questo nuovo contesto di mercato, con la consapevolezza del fatto che i diversi clienti finali presentano esigenze diversificate e a volte persino contrapposte tra loro in termini di semplicità da una parte ed esigenza di dettaglio ai fini della comprensibilità dall’altra. Ciò ha condotto a individuare i seguenti obiettivi di miglioramento della regolazione in materia:

⁶ Istituito con la deliberazione 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com.

⁷ Istituito con la deliberazione 25 giugno 2019, 270/2019/R/com.

⁸ Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018//R/com, come da ultimo modificato con la deliberazione 31 ottobre 2023, 496/2023/R/com.

⁹ Nello specifico, un primo set di interventi è stato disposto con la deliberazione 8 giugno 2021, 242/2021/R/com, tenendo conto delle osservazioni pervenute in risposta al documento per la consultazione 13 aprile 2021, 148/2021/R/com. Un secondo set è stato disposto successivamente con la deliberazione 10 maggio 2022, 209/2022/R/com. Da ultimo, con la deliberazione 29 novembre 2022, 637/2022/R/com, l’Autorità ha disposto ulteriori interventi di revisione della regolazione della Bolletta 2.0 al fine di incrementare la reperibilità del documento contenente gli Elementi di dettaglio e definire nuove misure volte alla razionalizzazione e sistematizzazione delle comunicazioni dell’Autorità al cliente finale.

¹⁰ Articolo 11, comma 1, del decreto legislativo 210/2021 per i clienti vulnerabili di energia elettrica e articolo 2, comma 1, decreto Aiuti bis per i clienti vulnerabili di gas naturale.

- a) **semplicità:** porre in risalto le informazioni essenziali al fine di incrementare la leggibilità della bolletta, almeno a un primo livello non disaggregato;
- b) **comprensibilità:** fornire tutti gli elementi per facilitare il riscontro degli importi fatturati e del prezzo pagato nel quadro delle condizioni contrattuali applicate;
- c) **uniformità:** garantire maggiore armonizzazione tra i diversi operatori in relazione alla reperibilità delle informazioni disponibili nella bolletta.

3. Sintesi dei primi orientamenti e degli esiti della prima consultazione

3.1 L’Autorità, con i primi orientamenti illustrati nel documento per la consultazione 517/2023/R/com, ha indicato una serie di possibili innovazioni relative alla regolazione della bolletta, in particolare:

- la predisposizione di un “Frontespizio unificato” come prima pagina universale di tutte le bollette di tutti i clienti finali. Il Frontespizio, dunque, comprenderebbe un insieme circoscritto di informazioni-chiave, definite dall’Autorità e che dovrebbero essere indicate da tutti i venditori; inoltre, per mantenere la massima uniformità, i venditori avrebbero il divieto di inserire nel Frontespizio unificato elementi ulteriori. L’Autorità ha proposto un elenco delle informazioni che andrebbero riportate nel Frontespizio, ponendo anche in consultazione l’eventualità di differenziare l’obbligo in capo ai venditori di predisporre il nuovo Frontespizio sulla base delle caratteristiche del cliente finale (in particolare se quest’ultimo è domestico o non domestico), nonché l’opportunità di inserire nel Frontespizio anche il dato della vulnerabilità del cliente finale (indipendentemente dal mercato in cui è servito);
- l’introduzione di una seconda sezione, denominata “Elementi essenziali”, che coinciderebbe in sostanza con la parte restante della attuale “bolletta sintetica”, illustrando gli elementi minimi che andrebbero in questa sezione e consultando l’opportunità di organizzarli in “box contenitori”;
- l’invarianza degli “Elementi di dettaglio”, che continuerebbero a riportare le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, comprese le informazioni attualmente previste relative alla normativa fiscale, con l’indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati.

3.2 All’interno del nuovo Frontespizio unificato, inoltre, l’Autorità ha posto in consultazione 3 differenti opzioni regolatorie per l’indicazione degli importi economici, basate sullo schema dello “scontrino dell’energia”. Lo scontrino propone un differente approccio per l’aggregazione degli importi che compongono la spesa per il servizio di fornitura di energia, staccandosi nettamente dall’attuale metodologia prevista di classificazione tripartita per voci di spesa in base alla destinazione (materia energia, trasporto e gestione del contatore, oneri generali di sistema). In particolare, il nuovo approccio si basa su:

- la distinzione tra **quota per consumi**¹¹ (che dipende proporzionalmente dai prelievi effettuati) e **quota fissa e per potenza** (indipendente dai volumi di energia prelevata¹²);
- la logica **“full-cost”**, ossia l’approccio secondo cui ogni quota è comprensiva di tutte le voci di spesa fatturate, ed esprime quindi il costo per il cliente (al netto delle tasse) indistintamente dalla destinazione delle singole voci di spesa.

3.3 Poiché il procedimento è sottoposto all’Analisi di impatto della regolazione (AIR), l’Autorità ha illustrato tre modelli alternativi di scontrino dell’energia:

- il Modello 1, più semplice, che fornisce separata evidenza del netto dovuto per la “Spesa per la fornitura dell’energia elettrica” o “Spesa per la fornitura del gas naturale” in logica **“full-cost”**, 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.
- il Modello 2 – intermedio – che si basa su una scomposizione dell’importo relativo alla spesa per la fornitura secondo una logica **“quantità x prezzo”** applicata alla quota fissa e alla quota per consumi; dunque, oltre alle voci esposte sopra per il Modello 1, il Modello 2 propone un’ulteriore scomposizione della voce “Spesa per la fornitura dell’energia” distinguendo tra:
 - i. corrispettivi in **“quota fissa”** (secondo una logica **“full cost”**) moltiplicati per la “quantità” fatturata (numero di mesi oppure numero di giorni negli specifici casi previsti dalla regolazione: es. voltura inframese);
 - ii. per il solo settore elettrico, corrispettivi in **“quota potenza”** (secondo una logica **“full cost”**) moltiplicati per la quantità di potenza fatturata (kW);
 - iii. corrispettivi in **“quota per consumi”** (sempre secondo una logica **“full cost”**), moltiplicati per la quantità di energia fatturata espressa in kWh o gas naturale espressa in Smc.
- il Modello 3, più complesso, che, oltre alla scomposizione di cui sopra al Modello 2, riporta anche il valore di ogni corrispettivo unitario come

¹¹ Nel documento per la consultazione 517/2023/R/com si utilizza il termine “quota variabile”; in questo documento si preferisce il termine “quota per consumi” per evitare ogni fraintendimento rispetto al concetto di “offerta a prezzo variabile”, anche se il termine “consumi” è leggermente impreciso perché sarebbe più esatto il termine “prelievi”.

¹² Per i clienti domestici, la quota fissa può essere vista comprensiva della quota potenza in quanto per la generalità dei clienti domestici l’impegno di potenza dipende solo dalla potenza contrattualmente impegnata (che il cliente può sempre chiedere di variare in aumento o in diminuzione). Per i clienti con potenza disponibile superiore a 15 kW di norma la quota potenza è fatturata in base al livello massimo mensile di impegno effettivo di potenza nel quarto d’ora.

definito nell'ambito del contratto di fornitura, per ciascun importo della quota fissa e della quota variabile.

- 3.4 Secondo la metodologia AIR, le diverse opzioni di regolazione di cui sopra per l'indicazione degli importi fatturati nello scontrino dell'energia sono state analizzate secondo gli obiettivi individuati di semplicità, comprensibilità e uniformità, che costituiscono criteri di valutazione delle opzioni alternative. Nella Tabella 1 seguente sono riportate le rispettive valutazioni di ciascun modello, così come presentate nel documento per la consultazione 517/2023/R/com.

Tabella 1

Obiettivo/criterio	Modello 1	Modello 2	Modello 3
Semplicità	Elevata	Intermedia	Bassa
Comprensibilità	Bassa	Elevata	Elevata
Uniformità	Elevata	Elevata	Bassa

- 3.5 Anche l'inserimento di ulteriori elementi di trasparenza, quali in particolare, gli indicatori sintetici di prezzo di cui al Codice di condotta commerciale, è stato sottoposto a valutazione di opzioni alternative secondo la metodologia AIR. In particolare, l'Autorità ha posto in consultazione da una parte l'opzione 0, cioè di mantenere invariata la situazione attuale e quindi non inserire gli indicatori sintetici di prezzo in bolletta, prediligendo la semplicità, e dall'altra l'opzione 1, cioè di introdurre tali indicatori in bolletta (valorizzati per il periodo di competenza della fatturazione) e prediligere pertanto l'obiettivo della comprensibilità. Inoltre, nell'ambito dell'opzione 1, a secondo del modello di "scontrino" selezionato, ha posto in consultazione 2 alternative per la loro indicazione: a) nel Frontespizio unificato o b) negli Elementi essenziali.
- 3.6 Da ultimo, il documento per la consultazione 517/2023/R/com ha dato seguito al completamento degli aspetti non ancora oggetto di decisione nel procedimento avviato con la deliberazione 549/2020/R/com, e in particolare, affinché la bolletta possa permettere, in maniera agevole, la verifica delle condizioni economiche applicate nell'erogazione del servizio di fornitura, l'Autorità ha illustrato l'orientamento 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 orarie di consumo¹³ e che la rappresentazione ne risulti coerente in bolletta.

¹³ Ciò può avvenire in relazione alle fasce orarie regolate (o loro raggruppamenti come avviene ad esempio per i clienti serviti in maggior tutela), o in relazione a fasce orarie personalizzate (possibili grazie ai nuovi misuratori di energia elettrica di seconda generazione), o anche solo per effetto dei corrispettivi dell'energia reattiva, applicati ai clienti con potenza superiore a 15 kW, che sono differenziati in una logica giorno/notte.

- 3.7 In conclusione, dal documento per la consultazione 517/2023/R/com l’Autorità ha raccolto la riflessione dagli *stakeholder* circa l’opportuna tempistica di messa a regime complessiva delle innovazioni presentate nel documento per la consultazione stesso.
- 3.8 Per quanto concerne l’Energia immessa negativa (EIN) per i clienti con impianti di produzione o di accumulo di energia elettrica, al fine di dare seguito alla deliberazione 4 aprile 2023, 142/2023/R/eel in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione, l’Autorità ha illustrato nel documento per la consultazione 517/2023/R/com l’orientamento di predisporre un’apposita sezione, ovvero riquadro, della bolletta sintetica riportante il dettaglio delle informazioni rilevanti ai fini del calcolo del suddetto consumo fatturato (o prelievo effettivo da fatturare al cliente finale) esclusivamente per coloro che accedono alla disciplina regolatoria introdotta dalla deliberazione 16 marzo 2021, 109/2021/R/eel.

Esiti della consultazione

- 3.9 In esito alla consultazione 517/2023/R/com sono pervenuti contributi da 24 soggetti: 8 associazioni rappresentative dei consumatori, di cui 7 domestici e 1 non domestici, 5 associazioni rappresentative degli operatori, 10 operatori singoli e 1 singolo cittadino.
- 3.10 Con riferimento all’introduzione del Frontespizio unificato, sono pervenute reazioni eterogenee. La maggioranza delle associazioni rappresentative dei consumatori è favorevole all’introduzione di misure per la maggiore uniformità delle bollette, mentre la maggior parte delle associazioni rappresentative degli operatori, nonché gli operatori singoli si sono dichiarati contrari alla proposta. Alcuni rispondenti, inoltre, sono favorevoli con riserva, motivando che, trattandosi di un documento commerciale, è corretto che i venditori abbiano spazi per inserire nella bolletta ulteriori informazioni (e.g. sull’offerta sottoscritta, di *customer caring*, su iniziative promozionali, su servizi aggiuntivi e/o utili al miglioramento del servizio e della sostenibilità ambientale). Rispetto, invece, ai rispondenti che si sono dichiarati sfavorevoli all’orientamento illustrato dall’Autorità, tra le criticità sollevate vi sono principalmente il tema della complessità e delle motivazioni concorrenziali. Rispetto al primo tema, si osserva che il Frontespizio richiede una grande mole di informazioni che potrebbero non stare tutte in una sola pagina, richiede tempo e risorse da investire per la sua realizzazione e non sembra contemplare ipotesi più “complesse”, ad esempio: clienti *dual fuel*; fatturazione bimestrali o quadrimestrali; fasce orarie; scaglioni ecc. Relativamente al secondo punto relativo alla concorrenzialità, è stato osservato che la bolletta è uno strumento distintivo nella concorrenza tra venditori; il Frontespizio unificato è visto come un vincolo che toglie una leva competitiva importante e, in un caso, persino come “lesivo del diritto alla libera iniziativa imprenditoriale”. Inoltre, secondo alcuni venditori potrebbe inibire la spinta innovativa, dal punto di vista commerciale (i.e. nuove offerte) dei venditori. Sono stati infine raccolti utili spunti per l’affinamento delle informazioni da riportare nel Frontespizio che

saranno presi in considerazione ai fini della formulazione degli orientamenti finali.

- 3.11 Rispetto alla proposta di ampliare l'ambito di applicazione della regolazione della Bolletta 2.0 solo alcuni rispondenti hanno fornito osservazioni al riguardo, di cui la maggior parte – principalmente operatori - non ha accolto con favore la proposta. In relazione a uno spunto di consultazione circa l'eventualità di inserire l'informazione in merito alla vulnerabilità, la maggior parte degli operatori si è dichiarata contraria, in ragione del fatto che l'informazione, a loro avviso, è già reperibile da altre fonti, mentre tutte le associazioni rappresentative dei consumatori domestici hanno accolto con favore la proposta.
- 3.12 Per quanto concerne, invece, la gestione delle comunicazioni dell'Autorità, la maggioranza dei rispondenti ha preferito l'opzione della gestione unica delle comunicazioni, in uno spazio dedicato preferibilmente all'interno degli Elementi essenziali. Solo alcuni rispondenti hanno espresso preferenza per l'alternativa dell'inserimento delle comunicazioni più urgenti da indicare in uno spazio limitato nel Frontespizio unificato.
- 3.13 Sul tema dello scontrino dell'energia si osserva un elevato grado di divergenza tra le osservazioni formulate e l'assenza di una netta preferenza rispetto ai 3 modelli consultati. La principale criticità sollevata relativa allo scontrino dell'energia consiste nella discontinuità con l'attuale ripartizione degli importi fatturati nelle tre voci di spesa, e la conseguente mancanza di distinzione della parte della spesa che dipende dalla scelta dell'offerta del venditore. Come punti di forza, invece, i rispondenti favorevoli – in particolare le associazioni rappresentative dei consumatori domestici – condividono la necessità di migliorare la trasparenza e leggibilità delle bollette, al fine di permettere una comprensione agevole dei contenuti importanti della bolletta e di mettere in condizione i clienti finali di compiere scelte contrattuali consapevoli alla luce dell'imminente fine degli attuali regimi di tutela. Inoltre, la presenza dello "scontrino" è ritenuta da alcune associazioni rappresentative dei consumatori domestici idonea a garantire il raggiungimento di tutti e tre gli obiettivi prefissati del procedimento.
- 3.14 Nello specifico, le preferenze espresse da parte dei rispondenti rispetto ai tre modelli sono alquanto equidistribuite. In particolare, 4 operatori singoli e 2 associazioni rappresentative degli operatori non ritengono soddisfacente nessuno dei tre modelli proposti. Parimenti, 2 associazioni rappresentative dei consumatori domestici non hanno espresso nessuna preferenza rispetto ai tre modelli di scontrino dell'energia. I rispondenti che preferiscono il Modello 1 sono 7, di cui 6 operatori singoli e un'associazione rappresentativa degli operatori, proponendo tuttavia un'importante revisione consistente principalmente nel dare evidenza comunque agli importi fatturati aggregati sotto la voce "spesa materia energia", oppure di mantenere le attuali voci di spesa e spaccettarle a loro volta in quota fissa, quota potenza e quota variabile, oppure, ancora, di mantenere la voce "Spesa per la fornitura dell'energia/gas naturale" per consentire lo spaccato tra l'importo derivante dall'applicazione

delle componenti definite dal venditore e le componenti passanti. Hanno espresso preferenze per il Modello 2 4 associazioni rappresentative dei consumatori domestici; un'associazione rappresentativa degli operatori si è altresì, dichiarata favorevole al Modello 2. Infine, 2 rispondenti, un'associazione rappresentativa dei consumatori non domestici e un'associazione dei consumatori domestici hanno espresso pareri favorevoli rispetto al Modello 3. Anche nel caso dei Modelli 2 e 3 è stata avanzata qualche proposta, da parte dei rispondenti favorevoli, di dare evidenza distinta ai corrispettivi dei servizi di vendita (ad esempio, mantenendo il dettaglio di tutti i corrispettivi in quota fissa, quota potenza e quota variabile della vendita, con indicazione separata del dispacciamento oppure uno scontrino dell'energia con separata evidenza delle voci definite dal fornitore). Da ultimo, nessun rispondente ha fornito osservazioni puntuali in merito al giudizio attribuito dall'Autorità alle diverse opzioni regolatorie per l'indicazione degli importi fatturati nel Frontespizio unificato (i.e. i tre modelli di scontrino) rispetto agli obiettivi della semplicità, comprensibilità e uniformità.

- 3.15 Con riferimento all'opportunità di prevedere nel Frontespizio anche l'aggiunta di un'apposita riga dello scontrino dell'energia, che illustri la posizione del credito/debito del cliente finale (qualora diversa da zero) alcune associazioni rappresentative dei consumatori domestici condividono la proposta; anche 2 operatori singoli si sono espressi in maniera favorevole. La maggioranza delle associazioni rappresentative degli operatori, nonché taluni operatori singoli sono, invece, contrari. Un rispondente propone in alternativa di utilizzare la riga "totale da pagare" già presente, rinominandola "Totale a credito" qualora il cliente fosse a credito. Mentre un rispondente propone di evidenziare se gli importi sono a titolo di acconti/ricalcò/saldo e, in caso di importi a credito del consumatore, segnala che è importante evidenziare le modalità per recuperarli. Si evidenzia infine che molti rispondenti non hanno fornito osservazioni in merito.
- 3.16 Con riferimento agli Elementi essenziali, la maggioranza dei rispondenti ritiene che siano stati identificati in maniera corretta gli elementi minimi da indicare. Alcuni rispondenti, inoltre, hanno condiviso qualche proposta di integrazione, tra cui i riferimenti del consulente o dell'agenzia di vendita, la tipologia di offerta in relazione alla dinamicità del prezzo (distinguendo a prezzo fisso o a prezzo variabile o offerta mista), l'inserimento del costo unitario comprensivo di tutte le voci di spesa nel Frontespizio, la previsione o meno di un onere di recesso anticipato nelle condizioni di fornitura e infine, le associazioni dei consumatori o il loro ruolo. Invece, 2 rispondenti hanno espresso la loro netta contrarietà alla proposta di suddivisione dell'attuale bolletta sintetica in Frontespizio e Elementi essenziali. Ancora, 2 associazioni rappresentative degli operatori insieme a 6 associazioni rappresentative dei consumatori concordano con la proposta di raggruppamenti o "box contenitori" degli elementi minimi all'interno degli Elementi essenziali. Alcuni rispondenti, principalmente gli operatori, le loro associazioni, a cui si aggiunge un'associazione rappresentativa dei consumatori, sono, invece, in disaccordo.

- 3.17 Relativamente all'orientamento di introdurre gli indicatori sintetici di prezzo effettivi, ovvero valorizzati per il periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta, la quasi totalità degli operatori e delle loro associazioni rappresentative sono contrari, propendono, dunque, per l'opzione 0, cioè di non prevedere il loro inserimento in bolletta. Tra le principali motivazioni, vi è: il fatto che sono ritenuti strumenti di non facile utilizzo che potrebbero ingenerare confusione nei clienti finali, soprattutto data la mancanza di riscontrabilità degli indicatori riportati nella scheda sintetica rispetto con quelli comunicati in bolletta e ancora l'assenza di legami tra gli indicatori e lo scontrino; l'onerosità del meccanismo di calcolo per il venditore (di fronte a scarsi benefici per il cliente finale); il cliente troverebbe in autonomia indicazione delle voci di costo fisse, variabili e (eventualmente) per potenza impegnata dall'analisi degli Elementi di dettaglio. Tra i rispondenti che hanno espresso preferenze per il Modello 3, il principale motivo di non gradimento per gli indicatori sintetici, invece, sarebbe dato dal fatto che il Modello 3 revisionato è già sufficiente per avere il dettaglio dei corrispettivi della vendita.
- 3.18 Al contrario, 3 associazioni rappresentative dei consumatori domestici sono favorevoli all'inserimento degli indicatori sintetici in bolletta, a cui si aggiunge un operatore singolo e un'associazione dei clienti non domestici in modo condizionato al modello di scontrino. Di queste, 2 associazioni rappresentative dei consumatori domestici sono favorevoli alla loro introduzione nel Frontespizio unificato; mentre un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici ritiene opportuno che siano previsti (eventualmente) in seconda pagina, o negli Elementi essenziali, in quanto è necessario inserire una breve spiegazione circa la loro definizione e utilizzo.
- 3.19 Nessun rispondente è favorevole all'eventuale distinzione nell'esposizione degli indicatori tra, ad esempio, tipologie di offerte o tipologia di clienti; mentre un solo rispondente concorda con l'ipotesi di rivedere il perimetro attuale degli indicatori.
- 3.20 In merito all'orientamento di rappresentare i consumi di energia elettrica in bolletta per fasce multiorarie solo in effettiva presenza di corrispettivi differenziati per fasce multiorarie, la maggior parte dei rispondenti è contraria. Essi ritengono che il mantenimento di un'indicazione dei consumi suddivisi per fascia in ogni bolletta sia utile per il cliente al fine di monitorare le proprie abitudini di consumo e valutare l'opportunità di passare a un'offerta con corrispettivi diversi per fascia. Un'associazione rappresentativa delle p.m.i. esprime la propria contrarietà a delegare una parte così importante della bolletta al Portale Consumi, mentre un operatore sostiene che tale orientamento rappresenterebbe un'ulteriore limitazione alla capacità di innovazione della formulazione delle offerte sul comparto *retail* e sviluppo tecnologico dei servizi per i clienti da parte dell'impresa di vendita.
- 3.21 Rispetto alle tempistiche di introduzione delle modifiche della regolazione della bolletta, alcune associazioni rappresentative dei consumatori domestici richiedono una tempistica di messa a regime della nuova regolazione nel breve o brevissimo periodo. Molti operatori singoli, nonché le loro associazioni

rappresentative, richiedono, invece, un orizzonte temporale tra 12 – 18 mesi dall’adozione della deliberazione o addirittura oltre i 18 mesi, e comunque di garantire la sinergia con la completa rimozione degli attuali regimi di tutela. Qualche rispondente evidenzia l’opportunità di sottoporre le proposte di revisione ad appositi *Focus group* di consumatori o di trarre spunto da best practices internazionali. Infine, un’associazione rappresentativa dei consumatori domestici propone di attendere almeno 3 anni per la messa a regime della revisione per via delle importanti novità in corso nel mercato *retail*.

- 3.22 Da ultimo, per ciò che concerne l’energia immessa negativa (o EIN) e l’orientamento proposta per la regolazione a regime dell’apposito riquadro, alcuni rispondenti, soprattutto le associazioni rappresentative dei consumatori domestici condividono la proposta, mentre pochi rispondenti non la condividono. Alcuni operatori e loro associazioni, invece, hanno richiesto maggiori chiarimenti, evidenziando altresì la richiesta di proroga delle scadenze previste dalla delibera 109/2021/R/eel visti i forti ritardi riscontrati nelle procedure di accettazione e registrazione delle unità di produzione ad hoc (UP_{SA}).

4. Focus Group con le associazioni rappresentative dei consumatori, Tavolo Tecnico in plenaria e risultati dell’indagine demoscopica svolta nei confronti delle famiglie

- 4.1 Come illustrato in precedenza, onde poter garantire la massima partecipazione al procedimento e illustrare i documenti per la consultazione alle associazioni dei consumatori, veri fruitori delle bollette, si sono svolti due distinti *Focus group* dedicati a:
- le associazioni dei consumatori domestici in data 24 novembre 2023,
 - le associazioni dei consumatori non domestici in data 29 novembre 2023.
- 4.2 Nel corso dei *Focus group* sono stati illustrati gli orientamenti dell’Autorità presentati nel documento per la consultazione 517/2023/R/com e sono stati raccolti spunti costruttivi ai fini del procedimento di revisione della bolletta.
- 4.3 In data 6 marzo si è anche svolta una riunione del Tavolo Tecnico “in plenaria”, ovvero con la partecipazione delle associazioni rappresentative dei consumatori domestici, delle associazioni rappresentative delle p.m.i. e delle associazioni rappresentative degli operatori di vendita. In questa occasione sono stati illustrati gli esiti della prima consultazione, nonché i risultati dell’indagine demoscopica svolta *ad hoc* sulle famiglie italiane e il loro utilizzo della bolletta (v. paragrafo successivo). Gli Uffici hanno illustrato gli elementi principali degli orientamenti finali dell’Autorità per la revisione della regolazione della Bolletta 2.0, di cui al presente documento per la consultazione e le tempistiche prospettate per l’adozione del provvedimento finale e la sua implementazione.

- 4.4 Sono stati raccolti spunti e osservazioni da parte delle associazioni partecipanti all'incontro del Tavolo tecnico in plenaria, utili nella predisposizione del presente documento.

Risultati dell'indagine demoscopica svolta nei confronti delle famiglie

- 4.5 È stata svolta anche un'indagine demoscopica *ad hoc* presso un campione di famiglie, volta a raccogliere elementi circa l'attuale utilizzo della bolletta, nonché a indagare le caratteristiche desiderate per la bolletta del futuro. In particolare, l'indagine demoscopica ha analizzato le abitudini di utilizzo della bolletta, il livello di comprensione e soddisfazione dei clienti rispetto alla bolletta in generale, raccogliendo spunti sugli elementi ritenuti più critici, ovvero meno comprensibili. Infine, l'indagine ha sottoposto alla valutazione dei rispondenti alcuni elementi per la definizione della bolletta futura, sulla base degli obiettivi individuati dall'Autorità per il miglioramento della bolletta stessa – cioè la semplicità, comprensibilità e l'uniformità; e ha richiesto di esprimere giudizi sui 3 modelli di scontrino dell'energia proposti nella prima consultazione, valutandoli in base all'utilizzo che l'intervistato¹⁴ fa della bolletta.
- 4.6 L'indagine demoscopica ha evidenziato una serie di elementi importanti per capire come le famiglie percepiscono e utilizzano la bolletta e sul relativo tasso di soddisfazione e comprensione, nonché sulle attese inevase. Emerge innanzitutto che chi si occupa delle bollette presta particolare attenzione al consumo di energia per il periodo di fatturazione. Inoltre, conoscere il dettaglio dei consumi e capire i dati anomali sono fra i motivi ritenuti più importanti per cui gli intervistati secondo la loro esperienza consultano maggiormente la bolletta, e ancora il controllo del dettaglio dei consumi riportati in bolletta al fine di monitorarli è l'uso in cui gli intervistati si riconoscono maggiormente (46,1%).
- 4.7 La modalità di lettura della bolletta, con riferimento a coloro che dichiarano di consultare la bolletta stessa (95,3%), è equidistribuita tra chi legge soltanto la prima pagina o sfoglia velocemente tutte le pagine e chi legge approfonditamente tutte le pagine o va anche a recuperare gli elementi di dettaglio. Se è vero che per due intervistati su tre (68,4%) le informazioni contenute nelle bollette sono adeguate, emergono comunque importanti aree di miglioramento: coloro che ritengono insufficienti le informazioni contenute nelle bollette sono il 26,7%, e coloro che si dichiarano insoddisfatti (voti da 1 a 5) sono il 27,7%. In effetti, analizzando il giudizio complessivo solo un terzo (33,4) dei clienti è pienamente soddisfatto dell'attuale bolletta (voti da 8 a 10).

¹⁴ Il campione è stato formato da 2.058 famiglie (universo: 25,26 milioni di nuclei familiari italiani, Istat); all'interno della famiglia, il rispondente è stato chi, all'interno della famiglia, si occupa delle utenze energetiche. La modalità di somministrazione dell'intervista è stata CAWI (*Computer aided web interview*), ormai largamente utilizzata nelle ricerche di mercato, tenendo conto che l'ultima indagine ISTAT (Cittadini e ICT, 2022) indica che l'83,1% delle famiglie ha accesso a internet. L'indagine è stata effettuata dalla società di ricerca IZI S.p.A., selezionata con gara pubblica.

- 4.8 Tra coloro che si dichiarano insoddisfatti, spicca come voce meno chiara il dettaglio dei costi fissi e variabili (58,3%) che è disponibile solo negli elementi di dettaglio, ed è uno degli elementi al centro della riforma oggetto del procedimento. Inoltre, a complemento di questa informazione, coloro che sono nel mercato libero nel 45,2% dei casi hanno risposto di non riuscire a comprendere se il prezzo che stanno pagando è quello per il quale hanno sottoscritto il contratto. Tale risposta induce a ritenere che la trasparenza sulle componenti del prezzo contrattuale è ancora un elemento critico.
- 4.9 Relativamente, invece agli scenari futuri, gli obiettivi di intervento individuati dall’Autorità sono largamente condivisi; risulta particolarmente elevato tra gli intervistati il gradimento per la proposta del Frontespizio unificato, che raccoglie voti da 8 a 10 in percentuali molto alte per tutti e tre gli obiettivi (semplicità e chiarezza: 70,2%; comprensibilità: 69,6%; uniformità 69,3%).
- 4.10 Al termine del questionario sono stati somministrati degli esempi visuali di “scontrino dell’energia” per l’esposizione degli importi fatturati, preceduti da una breve descrizione testuale che sintetizzava i tre modelli descritti nel documento per la consultazione 517/2023/R/com.¹⁵ Dalle risposte si osserva una tendenza crescente del gradimento degli intervistati all’aumentare del livello di dettaglio: oltre la metà degli intervistati (51,9%) preferisce il modello più dettagliato, che considera più adatto sia a facilitare la comparazione tra importi fatturati e costi previsti dalle condizioni contrattuali applicate (57,1%, comprensibilità), sia a comprendere il costo delle proprie scelte di consumo (56,8%, chiarezza), sia – in modo forse meno intuitivo¹⁶ – a evidenziare le informazioni essenziali per rendere più leggibile la bolletta (56,6%, semplicità).
- 4.11 Da ultimo, la maggior parte degli intervistati ritiene importante che la bolletta energetica contenga anche qualche elemento utile per poter verificare come si determina il prezzo che sta pagando in base alla formula prevista dal suo contratto.
- 4.12 Tenuto conto di quanto è emerso nell’ambito dei tre strumenti consultivi illustrati in precedenza, nella seguente parte 2 sono sviluppati gli orientamenti finali dell’Autorità per la revisione della regolazione della Bolletta 2.0.
- 4.13 Si rinvia all’Appendice 2 per l’*Executive Summary* riportante i risultati dell’indagine demoscopica.

¹⁵ Si veda l’Appendice 2 per il questionario somministrato agli intervistati.

¹⁶ Per comprendere tale risultato può venire in aiuto la composizione specifica dei rispondenti (gestori delle utenze all’interno delle famiglie) per età e titolo di studio, che risulta più elevata per entrambe le categorie rispetto alla distribuzione degli individui dell’intera popolazione. In altri termini, mediamente i gestori delle utenze energetiche sono più istruiti e più anziani rispetto all’insieme della popolazione italiana. Ciò potrebbe spiegare perché gli intervistati prediligono un modello più dettagliato di scontrino, pur di reperire i dati che ritengono essenziali alla comprensione della bolletta e che altrimenti ritengono non sarebbero reperibili con altri modelli meno dettagliati.

PARTE II

ORIENTAMENTI FINALI PER LA REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0

5. Visione di insieme di obiettivi e strumenti e ambito di applicazione

Obiettivi della nuova bolletta e strumenti correlati

- 5.1 Al fine di intervenire sull'uniformità delle bollette e rendere comparabile l'organizzazione delle informazioni proposta dei diversi operatori - cosicché il cliente finale possa trovare una prima "fotografia sempre riconoscibile" in ogni bolletta e una omogenea consistenza di informazioni - è intenzione dell'Autorità riformare la regolazione della Bolletta 2.0 al fine di proporre 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;
 - 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.
- 5.2 A ciascuno di questi strumenti corrisponde uno o più obiettivi dell'Autorità di miglioramento della bolletta. In particolare, il Frontespizio unificato persegue la finalità dell'uniformità: cioè è teso a garantire l'elevato tasso di omogeneità delle bollette (anche tra venditori diversi) necessario per la comparabilità delle stesse. Inoltre, il Frontespizio costituisce la pietra angolare dell'obiettivo di semplificazione della bolletta, in quanto contiene un perimetro circoscritto di informazioni-chiave, presentate in maniera agevolmente comprensibile per il cliente finale e riferite strettamente all'acquisto (e pagamento) dell'energia oggetto del periodo di fatturazione in parola. Lo scontrino dell'energia e il box dedicato all'offerta sono, a loro volta, tesi a perseguire l'obiettivo della maggiore comprensibilità, rispettivamente, di come si forma l'importo totale da pagare rispetto al consumo effettivo, e di come si è formata la quota parte dell'importo da pagare rispetto alle condizioni economiche specifiche dell'offerta sottoscritta. Infine, si evidenzia che gli Elementi di dettaglio garantiscono la piena coerenza del documento della bolletta con gli altri strumenti conoscitivi sviluppati dall'Autorità per favorire il cliente finale nella sua partecipazione al mercato dell'energia.

Ambito di applicazione

- 5.3 Relativamente all’ambito di applicazione della nuova regolazione in materia di bollette e documenti di fatturazione, è intenzione dell’Autorità confermare l’attuale perimetro previsto dalla vigente regolazione della Bolletta 2.0, che si estende ai clienti serviti nei servizi di maggior tutela, di tutele gradualità e di tutela della vulnerabilità, nonché ai clienti serviti nel mercato libero.
- 5.4 L’Autorità è inoltre orientata a 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.

6. Frontespizio unificato: perimetrazione e *fine tuning* dei contenuti obbligatori

Perimetrazione

- 6.1 In considerazione dell’obiettivo di incrementare l’uniformità delle bollette, indipendentemente dal fornitore che le redige – e dunque fornire uno strumento che effettivamente non ponga in difficoltà il cliente finale nel reperire il medesimo set minimo di informazioni essenziali dopo il passaggio da un venditore a un altro – è intenzione dell’Autorità confermare l’obbligatorietà del “Frontespizio unificato” come prima pagina della bolletta. Tuttavia, al fine di agevolare il cliente finale nel reperimento delle informazioni fondamentali riportate all’interno del Frontespizio sono considerate opportune alcune innovazioni.
- 6.2 In particolare, con riferimento agli importi fatturati, e come presentato nel precedente capitolo, al fine di facilitare ulteriormente la comprensione da parte del cliente finale, l’Autorità è orientata a proporre una suddivisione, evolutiva rispetto alla prima proposta del documento per la consultazione 517/2023/R/com, fra:
- 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.
- 6.3 Tale orientamento risponde alle segnalazioni pervenute da parte di molti partecipanti alla consultazione in relazione alle potenziali difficoltà in termini di limiti di spazio e numerosità delle informazioni previste nel Frontespizio, che potrebbe aumentare in presenza di scontrini più complessi. L’orientamento è così volto a facilitare la gestione di offerte per le quali lo scontrino dell’energia possa risultare più complesso, ovvero ricco di contenuti (i.e. le offerte di gas naturale con gli scaglioni a riempimento progressivo, oppure in presenza di frequenza di fatturazione diversa da mensile, oppure di offerte di energia elettrica con le fasce

- di prezzo, o ancora di contratti c.d. *dual fuel* oppure di bolletta di clienti finali multisito).
- 6.4 Per il medesimo motivo, l’Autorità è intenzionata a destinare lo Spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità interamente in una sezione apposita degli Elementi essenziali, senza procedere con l’inserimento di tali comunicazioni (o di una parte di queste) nel Frontespizio, come era stato considerato nel documento per la consultazione 517/2023/R/com.
- 6.5 Per contro, in considerazione delle osservazioni pervenute dagli *stakeholder*, soprattutto dagli operatori, nonché dell’effettiva necessità di garantire ai clienti finali la trasmissione di talune informazioni che possono anche variare in base all’offerta sottoscritta, nell’ambito del Frontespizio, l’Autorità ritiene di consentire che i venditori dispongano di un proprio spazio informativo all’interno del medesimo Frontespizio in cui possono inserire, a propria discrezione, eventuali ulteriori informazioni rispetto a quelle individuate dall’Autorità, e che non possono essere collocate in altre parti.
- 6.6 Le informazioni che possono essere riportare nell’apposito spazio informativo dal venditore sono sottoposte alle medesime condizioni delle informazioni ulteriori inseribili dai venditori del mercato libero ai sensi della vigente regolazione. Nello specifico, nello spazio informativo del Frontespizio riservato al venditore, le eventuali informazioni aggiuntive (ad esempio promozioni del venditore presentate ai propri clienti del servizio) devono risultare chiaramente distinte dalle informazioni relative agli elementi minimi definiti dall’Autorità per il Frontespizio. La maggior discrezionalità che l’Autorità è orientata a riconoscere ai venditori, oltre a rispondere a una specifica esigenza emersa dalla consultazione, è finalizzata a promuovere l’evoluzione e innovazione del mercato *retail*, ivi incluso lo sviluppo di soluzioni che contribuiscono alla transizione energetica.
- 6.7 L’introduzione della possibilità dello spazio informativo a disposizione del venditore, contenuto in una dimensione di massimo il 10% del Frontespizio, contempera le numerose osservazioni pervenute relative alla libertà commerciale e l’importanza della bolletta quale elemento distintivo di ciascun venditore come strumento di promozione della concorrenza con quelle da parte delle associazioni rappresentative dei consumatori domestici e delle p.m.i. che evidenziano l’esistenza di informazioni che andrebbero considerate nell’elenco degli elementi minimi definito dall’Autorità e che possono essere, fra l’altro, diversificate in base alle specifiche esigenze dei clienti finali.

“Fine tuning” dei contenuti minimi

- 6.8 L’orientamento dell’Autorità è di confermare l’obbligo per tutti i venditori di predisporre la bolletta in modo che la prima pagina del Frontespizio abbia caratteristiche comuni e ricomprenda il seguente insieme circoscritto di informazioni-chiave, perlopiù già definite dalla vigente regolazione della Bolletta 2.0:

- a) **i dati identificativi del cliente finale:** nome, cognome, indirizzo di fatturazione, codice fiscale (o denominazione societaria e partita IVA) dell'intestatario del contratto di vendita relativo al punto;
- 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 gradualità”;
- c) **i dati identificativi del punto,** con il dettaglio dei seguenti elementi:
 - i. l'indirizzo di fornitura cui corrisponde il punto;
 - ii. il codice POD per l'energia elettrica o il codice PDR per il gas naturale;
 - iii. eventualmente, laddove applicabile, il codice cliente;
- d) **i dati relativi alla fatturazione e al pagamento,** con i seguenti dettagli:
 - i. la data di emissione e il termine di pagamento della bolletta;
 - ii. il riferimento alla correlata fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al Sistema di interscambio, corredato dall'indicazione “numero fattura elettronica valida ai fini fiscali”;
 - iii. la situazione di regolarità dei pagamenti;
 - iv. il periodo di competenza della bolletta;
 - v. il consumo totale fatturato cui si riferisce la bolletta, nonché la parte di eventuali consumi stimati se presenti;
- 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,** opportunamente evidenziate;
- g) **i recapiti per la presentazione di reclami scritti o richieste di informazioni,** compresa una modalità telematica che disponga di tracciatura, opportunamente evidenziate;
- h) **l'informazione relativa al consumo annuo aggiornato,** con l'indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato, che deve essere presentata in modo distinguibile dal consumo totale fatturato e con riferimento all'utilizzo del dato annuo ai fini di confrontabilità delle offerte sul Portale offerte (con indicazione dell'indirizzo www.ilportaleofferte.it);
- i) **la data di scadenza delle condizioni economiche applicate nell'offerta per i clienti sul mercato libero,** in modo che costituisca un segnale di preavviso sulla prossima variazione di tali condizioni¹⁷;
- j) **la data di scadenza del bonus sociale,** se applicabile, in modo che costituisca un segnale di preavviso sulla necessità di ripresentare la DSU (rispetto alla soglia ISEE vigente);
- k) **lo spazio informativo per il venditore,** ossia il riquadro destinato alle ulteriori informazioni, in cui il venditore può inserire informazioni ulteriori rispetto alle informazioni relative agli elementi minimi indicate nelle lettere

¹⁷ La bolletta riporta sempre le informazioni relative all'offerta applicata, cioè all'offerta abbinata alla fornitura nel Registro Centrale Ufficiale, al momento di messa a disposizione della bolletta.

precedenti, nel rispetto del limite massimo del 10% dell'area totale del Frontespizio.

- 6.9 Tra gli elementi elencati sopra si richiama l'attenzione alla presenza di alcune importanti novità rispetto agli elementi consultati nel documento per la consultazione 517/2023/R/com: in particolare la presenza dell'importo totale dovuto in luogo dello scontrino dell'energia, del consumo annuo, della data di scadenza delle condizioni economiche, laddove applicabile, la data di scadenza del (eventuale) bonus sociale, lo spazio informativo del venditore sopra descritto e, viceversa, l'assenza dello Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità.
- 6.10 In particolare, al fine di salvaguardare la semplicità e uniformità del Frontespizio, si ritiene di strutturare l'indicazione degli importi fatturati in due parti distinte della bolletta con due diversi livelli di dettaglio. Nel Frontespizio, pertanto, si riporterà esclusivamente l'importo totale dovuto, senza fornirne alcun dettaglio di come esso si sia formato, che invece sarà indicato nella pagina successiva.
- 6.11 Il dato del consumo annuo è altresì indicato nel Frontespizio in quanto ritenuto funzionale per l'utilizzo del Portale Offerte, trattandosi di un dato che può essere fornito dal cliente finale al fine del calcolo delle offerte. Il dato della spesa annua sostenuta, che corrisponde alla spesa consuntivata a seguito dell'applicazione dell'offerta sottoscritta, è logicamente correlato al dato del consumo annuo, tuttavia, non viene mostrato nel Frontespizio unificato, ma negli Elementi essenziali perché potrebbe essere confondente rispetto alla spesa annua stimata presente negli strumenti precontrattuali, calcolata in base ai prezzi *forward*.
- 6.12 Nell'Appendice 1 sono riportati esempi "visuali" di Frontespizio Unificato. Tali esempi non costituiscono in alcun modo facsimile di *layout* dal momento che tutte le scelte grafiche (colori, impaginazione, caratteri, riquadrature, etc.) sono lasciate alla libera scelta del venditore.

Spunti di consultazione

Q.1 Si condivide l'orientamento di prevedere l'obbligo per tutti i venditori di predisporre una prima pagina "Frontespizio unificato" con le caratteristiche illustrate?

Q.2 In relazione agli importi fatturati, si ritiene condivisibile la previsione del Frontespizio riportante solo l'importo totale dovuto, considerando che l'obbligo di predisporre lo "scontrino per l'energia" viene comunque confermato, al di fuori del Frontespizio (come indicato nel capitolo 7)?

Q.3 Si ritengono adeguatamente identificate le informazioni da riportare nella prima pagina di Frontespizio unificato?

7. Scontrino dell'energia con box dedicato all'offerta

- 7.1 Con riferimento all'esposizione degli importi fatturati in bolletta, l'Autorità intende confermare lo schema dello "scontrino dell'energia" secondo una logica *full cost* applicata al prezzo unitario (cioè p della formula $q \times p$) che evidenzia il costo complessivo per il cliente distinto tra quota per consumi e quota fissa (e per il settore elettrico, quota potenza), includendo in ogni quota tutte le voci di spesa per destinazione¹⁸. La disaggregazione per voci di spesa resta comunque disponibile negli Elementi di dettaglio (vd capitolo 9).
- 7.2 Uno degli obiettivi dello scontrino dell'energia è di consentire al cliente finale di comprendere come le sue abitudini di consumo incidono sul totale da pagare in bolletta. Inoltre, lo scontrino dell'energia risponde ad alcune indicazioni dei consumatori domestici emerse dall'indagine demoscopica: nello specifico, l'importanza di conoscere e valutare il dettaglio dei consumi e il ricorrente utilizzo della bolletta per monitorare le proprie abitudini di consumo. Infine, la poca chiarezza riscontrata nelle informazioni relative agli importi fatturati nell'attuale bolletta e le preferenze espresse per un livello crescente di dettaglio sono ulteriori elementi emersi dalla ricerca che convalidano gli orientamenti dell'Autorità.
- 7.3 Lo scontrino dell'energia trova collocazione nella seconda pagina obbligatoria della bolletta, insieme al **box dedicato all'offerta**. Quest'ultimo costituisce una nuova proposta sorta quale risposta a specifiche considerazioni che sono pervenute dalla prima consultazione e che hanno indicato, fra l'altro, la necessità di una miglior tracciabilità dell'offerta sottoscritta e della sua applicazione nel periodo di riferimento di ciascuna singola bolletta.

Orientamenti dell'Autorità

- 7.4 Per quanto attiene l'esposizione degli importi, l'Autorità intende confermare nella sostanza il **Modello 2** dello scontrino illustrato nella prima consultazione, come richiamato al punto 3.3¹⁹ con talune modifiche meramente formali.
- 7.5 Si evidenzia che nello scontrino dell'energia, in corrispondenza della riga "quota per consumi" - partita fisica (cioè q della formula $q \times p$) - sono da riportare i

¹⁸ Attualmente, nella bolletta sintetica, gli importi economici rappresentati secondo la logica delle "voci di spesa", che è ispirata alla *ratio* della loro destinazione ai diversi soggetti coinvolti nel sistema energetico, sono:

- la "quota materia energia" (per l'energia elettrica) e la "quota materia gas" per il gas naturale rappresentano gli importi destinati al venditore;
- la voce "trasporto e gestione del contatore" rappresenta gli importi destinati agli operatori di rete (trasmissione/trasporto e distribuzione/misura);
- la voce "oneri di sistema" rappresenta gli importi destinati agli altri beneficiari delle diverse componenti degli oneri generali di sistema (ad esempio, per l'energia elettrica, i produttori rinnovabili per la componente Asos, o gli altri soggetti beneficiari dei diversi elementi che compongono la componente Arim: imprese ferroviarie, società di gestione degli impianti nucleari, clienti in condizioni di disagio economico o fisico, enti della ricerca di sistema, etc.).

¹⁹ Come richiamato, i corrispettivi in "**quota fissa**" (secondo una logica "*full cost*") sono moltiplicati per la "quantità" fatturata (numero di mesi oppure numero di giorni negli specifici casi previsti dalla regolazione: es. voltura infra-mese e salvo i casi in cui la quota fissa è fatturata in ragione pro-die).

consumi effettivi espressi in kWh o Smc; consumi stimati possono essere inseriti solo in assenza di consumi effettivi. Tale criterio implica la modifica dei criteri di esposizione dei consumi disciplinati dall'Allegato A della deliberazione 4 agosto 2016, 463/2016/R/com (o Testo integrato fatturazione, o TIF), uniformando per tutti i clienti finali l'ordine di utilizzo dei dati di misura, indipendentemente dal servizio in cui questi ultimi sono forniti²⁰.

- 7.6 Sono indicati separatamente dalla logica *full cost*, oltre alle imposte e tasse, anche gli importi fatturati per il bonus sociale per i clienti che ne hanno titolo, gli eventuali “servizi aggiuntivi e altre partite”²¹ e i “ricalcoli”, seguiti da IVA e imposte. Inoltre, qualora il cliente abbia maturato rimborsi per effetto di partite a credito relative a bollette precedenti, nello scontrino deve essere contabilizzata una specifica voce negativa con indicazione della causale. La somma algebrica di queste voci compone il totale della bolletta, a cui si aggiunge l'eventuale voce “Canone di abbonamento alla televisione per uso privato” per il settore dell'energia elettrica per formare il totale da pagare²².
- 7.7 Qualora per effetto di voci negative il totale da pagare risulti nullo e il cliente si trovi ancora in posizione di credito (c.d. caso di incapienza della bolletta) lo scontrino deve evidenziare la posizione di credito a favore del cliente con l'apposita dicitura “Credito rimanente” successiva al totale da pagare.
- 7.8 Di seguito allo scontrino, è intenzione dell'Autorità prevedere un apposito riquadro denominato “box dedicato all'offerta” che contenga tutti gli elementi che consentono al cliente di ricostruire, partendo dall'offerta sottoscritta, come questa è stata applicata all'acquisto singolo nel periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta. La finalità del box dedicato è quella di dare evidenza della quota parte degli importi fatturati riferita ai servizi di vendita, ovvero all'offerta sottoscritta, quale elemento complementare allo scontrino. Il box è redatto in maniera differente a seconda che si tratti di un'offerta a prezzo fisso o di un'offerta a prezzo variabile.
- 7.9 Come elementi minimi del box dedicato all'offerta, si considerano le seguenti informazioni:
- a) **Le caratteristiche dell'offerta sottoscritta:**
 - i. **Nome dell'offerta commerciale**, o denominazione commerciale dell'offerta;

²⁰ In caso di offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali (ivi incluse le offerte miste, le *flat*, quelle customizzabili ecc.) è evidenziata in una riga a parte con la dicitura “Importi correlati all'offerta” – l'eventuale differenza tra gli importi derivanti dall'applicazione del prezzo (euro/kWh in logica *full cost*) ai consumi effettivi da indicare nella riga quota per consumi, e l'ammontare derivante dall'offerta (i.e. l'importo costante da pagare a ogni periodo nel caso delle offerte *flat*). In tali casi, l'importo “virtuale” così evidenziato è tale, in segno e valore, da ricondurre il totale bolletta al valore contrattualizzato.

²¹ Tra le altre partite sono inclusi, a titolo di esempio, gli indennizzi automatici, gli interessi di mora, le transazioni relative al deposito cauzionale, specificandone la natura.

²² Alcuni esempi visuali di “scontrino dell'energia” sono riportati di seguito nell'Appendice 1, separatamente per energia elettrica e per il gas naturale. Tali esempi non pregiudicano la libertà dei venditori nella realizzazione della bolletta anche sotto i diversi profili grafici.

- ii. **Codice offerta;**
 - iii. **Data di applicazione delle condizioni economiche;**
 - iv. **Data di scadenza delle condizioni economiche** (riportata anche nel Frontespizio per la sua importanza);
 - v. **Data di scadenza del contratto**, o indicazione che sia un contratto a tempo indeterminato;
 - vi. **Tipologia di offerta**, se è a prezzo per fasce orarie di prezzo, a prezzo orario o se è un'offerta monoraria;
 - vii. **Tipologia di prezzo**, cioè indicazione se è un'offerta a prezzo fisso o un'offerta a prezzo variabile oppure altra tipologia;
 - viii. **Presenza o meno di penali di recesso;**
 - ix. **Il Totale di spesa dovuto per l'offerta** nel periodo fatturato, pari alla sommatoria di tutti i corrispettivi riferiti alla sola materia energia/gas naturale in applicazione dell'offerta sottoscritta, sia quelli in "quota per consumi" espressi in €/kWh o €/Smc", sia quelli in "quota fissa" espressi in €/mese;
 - x. **La "quota fissa"** dovuta in applicazione dell'offerta, cioè la sommatoria dei corrispettivi unitari espressi in €/mese che concorrono alla formazione della spesa per la materia energia/gas naturale, riferiti ad ogni periodo di fatturazione;
 - xi. **La formula** prevista dall'offerta per il prezzo della materia energia/gas naturale per la "quota consumi", con esplicitazione di ogni singolo elemento espresso della formula in €/kWh per l'energia elettrica o €/Smc per il gas naturale;
 - xii. **Tutti i valori assunti** da ciascun elemento della formula di cui al punto xi nel periodo di consumo cui si riferisce la bolletta, cioè le eventuali componenti che concorrono al costo della materia energia/gas naturale (es. dispacciamento, sbilanciamento, *capacity market* e simili) previste dall'offerta;
- b) inoltre, per le offerte a prezzo variabile, sono indicati:
- i. **l'indice di riferimento** (es. PUN);
 - ii. **la periodicità di aggiornamento dell'indice** (es. mensile);
 - iii. **i valori assunti da tale indice** nel periodo di riferimento e quindi applicati in bolletta (pertanto se la frequenza di aggiornamento è mensile e la bolletta si riferisce a un periodo di 2 mesi, devono essere indicati 2 valori).

7.10 Per 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. Nello specifico, qualora l'offerta preveda condizioni particolari caratterizzanti (a titolo di esempio, offerte in cui sono previste ore con corrispettivi ridotti o azzerati, partecipazione a schemi di *energy sharing*, offerte

di tipo *flat* che prevedono soglie o segnalazioni²³ che siano comunicate al cliente finale o altre formule innovative), è responsabilità del venditore individuare le informazioni rilevanti da indicare nel box dedicato all’offerta, secondo il criterio richiamato al punto 7.8.

- 7.11 In particolare, si ritiene necessario che per le offerte che prevedono la fatturazione dei consumi con acconti costanti salvo l’obbligatorio ricalcolo almeno annuale, il box dedicato all’offerta riporti anche la situazione aggiornata cumulata di credito/debito “virtuale” del cliente (cfr nota 19) a partire dall’applicazione dell’offerta.

Spunti di consultazione

Q.4 Si condivide l’orientamento di introdurre l’obbligo per i venditori di indicare gli importi fatturati secondo lo schema dello “scontrino dell’energia” nella pagina successiva al Frontespizio?

Q.5 In considerazione dell’opportunità di dare evidenza distinta anche della quota parte degli importi fatturati riferiti alla materia energia, cioè all’offerta sottoscritta, si ritiene adeguato l’orientamento di integrare lo scontrino con il box dedicato all’offerta?

Q.6 Si condivide l’orientamento di indicare in bolletta, nel box dedicato all’offerta, l’eventuale previsione di penali di recesso?

8. Elementi essenziali: contenuti obbligatori

- 8.1 Dopo il *Frontespizio unificato* e la seconda pagina obbligatoria con *scontrino dell’energia + box dedicato all’offerta*, la parte restante della attuale bolletta sintetica è costituita da una terza sezione, ridenominata “Elementi essenziali”.

Orientamenti dell’Autorità

- 8.2 Pur essendo confermato che le modalità grafiche di composizione della bolletta restano liberamente determinate dai venditori, si è comunque riscontrato nella prima consultazione molto apprezzamento sui raggruppamenti per “*box contenitori*” di informazioni omogenee (cfr. punto 3.16), per i quali i venditori possono comunque stabilire liberamente le caratteristiche grafiche e le posizioni, a meno di eventuali indicazioni specifiche dell’Autorità.

²³ Ivi comprese eventuali indicazioni relative alla redazione dello scontrino dell’energia e del box offerta sulla base dei consumi effettivi.

- 8.3 Tenendo presente le informazioni che sono perimetrare nel box dell'offerta e più in generale quanto già prima tratteggiato, la sezione degli Elementi essenziali²⁴ deve riportare i seguenti elementi minimi:
- a) i **dati relativi alle letture e ai consumi** e a eventuali ricalcoli da evidenziare con le modalità di cui al vigente articolo 6 della regolazione della Bolletta 2.0;
 - i. per i clienti del settore elettrico, si aggiunge la potenza impegnata, e il dettaglio dei **livelli massimi di potenza prelevata mensilmente** negli ultimi 12 mesi;
 - ii. per i clienti titolari di punti di cui al comma 7.1 del TIF, l'indicazione della **finestra temporale a disposizione del cliente per comunicare l'autolettura**.
 - b) le **informazioni storiche**, e in particolare:
 - i. il consumo annuo aggiornato, con indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato;
 - ii. la spesa annua sostenuta, con indicazione del periodo cui si riferisce²⁵;
 - iii. almeno una volta l'anno, il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 15 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; come da proposta di modifica illustrata di seguito al punto 8.6;
 - c) le **informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione**, da evidenziare con le medesime modalità di cui al vigente articolo 7 della regolazione della Bolletta 2.0;
 - d) le **modalità per gli strumenti di tutela del consumatore**:
 - i. le modalità di attivazione del **Servizio Conciliazione dell'Autorità** e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il venditore si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita;
 - ii. le **informazioni relative alla pagina dell'Autorità dedicata al consumatore**, e in particolare la seguente dicitura *“Per trovare le offerte del mercato libero più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo o saperne di più sui tuoi diritti, consulta www.arera.it/consumatori.”*;
 - e) le **modalità per reperire gli ulteriori strumenti in tema di trasparenza**:
 - i. le **modalità di messa a disposizione degli Elementi di Dettaglio**, oltre che il **QR code per il reperimento immediato degli stessi**;

²⁴ Un esempio visuale degli Elementi essenziali è fornito nell'Appendice 1 del presente documento. Tali esempi non pregiudicano la libertà dei venditori nella realizzazione della bolletta anche sotto i diversi profili grafici.

²⁵ Il periodo a cui si riferisce la spesa annua coincide, di norma, con il periodo a cui si riferisce il consumo annuo aggiornato.

- ii. **le modalità di messa a disposizione della Guida alla lettura** riferita al contratto di fornitura;
- f) **le caratteristiche tecniche della fornitura**, con il dettaglio dei seguenti elementi:
 - i. l'identificazione della tipologia di cliente;
 - ii. per il settore del gas naturale, la tipologia d'uso del gas, il potere calorifico superiore convenzionale (P) di un metro cubo standard di gas distribuito nella località espresso in GJ/Smc, il coefficiente correttivo C, la classe del misuratore nonché il codice REMI;
- g) **altre informazioni:**
 - i. le informazioni sugli eventuali aggiornamenti dei corrispettivi indicando in modo completo la fonte normativa o contrattuale da cui derivano e la data a partire dalla quale sono in vigore;
 - ii. nelle bollette sintetiche della fornitura di gas naturale nelle quali viene applicata la componente "canoni comunali" di cui all'articolo 59 del RTDG, il venditore informa il cliente che la bolletta comprende l'applicazione della medesima componente;
 - iii. ove applicate, informazioni su agevolazioni relative a eventi calamitosi (entità e decorrenza);
 - iv. se ricorrono le condizioni, le informazioni relative all'Energia immessa negativa (EIN) esposte secondo le modalità illustrate nel successivo capitolo 10;
 - v. le informazioni sul mix energetico di fonti, secondo quanto previsto, anche in relazione alla periodicità, dal decreto Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica 14 luglio 2023, n. 224, in materia di garanzie di origine;
 - vi. gli ulteriori obblighi informativi²⁶;
- h) **l'apposito Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** in cui sono ricomprese le comunicazioni dell'Autorità destinate ai clienti finali²⁷;
- i) **le informazioni sulle Imposte e sugli Oneri Generali di Sistema** con inserite, attraverso uno specifico riquadro di dettaglio:
 - i. le accise e addizionali, indicando le singole aliquote, i quantitativi di energia elettrica o gas cui sono applicate e l'ammontare dovuto;
 - ii. ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto;
 - iii. i ricalcoli delle imposte;
 - iv. il totale degli Oneri Generali di Sistema applicati in bolletta.

²⁶ Censiti nell'apposito registro di cui alla determina 19 maggio 2023 – DMRT- DCSM, reperibile al seguente link <https://www.arera.it/area-operatori/registro-degli-ulteriori-obblighi-informativi-in-bolletta>.

²⁷ Di cui alla determina 19 maggio 2023, 1/2023 - DMRT-DCSM e reperibili al seguente link: https://www.arera.it/it/operatori/provacomboll_uo.htm.

- 8.4 Al netto delle informazioni da indicare nel Frontespizio unificato e nel box dedicato all'offerta, le informazioni riportate sopra da indicare negli Elementi essenziali sono già previste nell'ex bolletta sintetica ai sensi della regolazione della Bolletta 2.0. Fanno eccezione le 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 (di cui al punto 8.3, lettera e), punto i);
 - l'estensione del periodo di riferimento dell'informazione relativa al dettaglio dei consumi storici (di cui al punto 8.3, lettera b), punto ii.);
 - l'indicazione di informazioni su agevolazioni relative a eventi calamitosi (di cui al punto 8.3, lettera g), punto iii.) ove applicate;
 - l'indicazione, all'interno del riquadro relativo alle informazioni sulle Imposte e sugli Oneri Generali di Sistema, dell'ammontare totale dovuto in bolletta in applicazione dei corrispettivi per gli oneri generali di sistema.
- 8.5 In particolare, le informazioni relative alle caratteristiche commerciali dell'offerta, precedentemente previste negli Elementi essenziali nel documento per la consultazione 517/2023/R/com sono ora rinvenibili nel Box dedicato all'offerta, ad eccezione del dato del consumo annuo che è ora collocato nel Frontespizio unificato.
- 8.6 Per quanto attiene alla messa a disposizione degli Elementi di dettaglio, è intenzione dell'Autorità prevedere l'obbligatorietà del QR code in considerazione delle richieste pervenute principalmente dalle associazioni rappresentative delle p.m.i. in esito al primo documento per la consultazione, nonché dai risultati dell'indagine demoscopica che hanno evidenziato la preferenza delle famiglie di disporre di dati maggiormente dettagliati, e quindi di accedere con maggiore facilità agli Elementi di dettaglio che già permettono tale disponibilità di dati. Si ritiene che il QR code sulla bolletta cartacea agevoli in maniera consistente il reperimento degli Elementi di dettaglio da parte del cliente finale.
- 8.7 D'altro canto, con riferimento alle **informazioni storiche** di cui alla lettera b), l'Autorità è orientata a prevedere la modifica in 15 mesi del periodo storico di riferimento del dato relativo al dettaglio dei dati di consumo (sub punto b) ii). Il prolungamento del periodo di riferimento, da 12 a 15 mesi, risponde alle esigenze di avere maggiore consapevolezza rispetto ai consumi storici segnalate dalle associazioni di consumatori nel corso di Focus group e Tavoli Tecnici svoltosi nell'ambito del presente procedimento. Tale prolungamento permetterebbe di meglio valutare il dettaglio dei risultati dei propri comportamenti di consumo nel tempo e valutarne gli effetti in caso di modifica negli ultimi mesi rispetto agli omologhi mesi dell'anno precedente.
- 8.8 Restano ferme le previsioni di indicare le informazioni storiche eventualmente suddivise per fasce orarie, qualora il dato sia disponibile, in modo preferibilmente grafico, che consenta al cliente finale di valutare facilmente i propri consumi.

- 8.9 Da ultimo, con riferimento alle informazioni relative agli oneri generali di sistema, l’Autorità ritiene opportuno, ai fini della trasparenza, che sia da indicare all’interno del riquadro relativo alle informazioni sulle Imposte e sugli Oneri Generali di Sistema²⁸, l’ammontare totale dovuto in applicazione dei corrispettivi per gli oneri generali di sistema, che hanno natura parafiscale.

BOX – il contributo di RENAEL

Il decreto legislativo 210/2021 attuativo della Direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo e del Consiglio prevede, tra le altre, l’indicazione in bolletta di “recapiti, compresi i siti internet, delle organizzazioni di consumatori, delle agenzie per l’energia o di organismi analoghi da cui si possono ottenere informazioni sulle misure disponibili di miglioramento dell’efficienza energetica per le apparecchiature alimentate a energia” (punto 1.3, lettera b).

Con la deliberazione 209/2022/R/com, l’Autorità ha rinviato la trattazione di tale tema in attesa di individuare il soggetto istituzionale preposto a fornire le informazioni al cliente finale concernenti le misure disponibili di miglioramento dell’efficienza energetica.

L’istruttoria condotta dall’Autorità ha portato a individuare RENAEL (Rete Nazionale delle Agenzie Energetiche Locali) quale soggetto istituzionale adatto a svolgere tale funzione in considerazione delle sue caratteristiche particolari di raggruppamento delle autorità energetiche locali e le società in house nate con lo scopo di accompagnare gli enti della Pubblica Amministrazione nei processi di sicurezza energetica ed ambientale, nonché la sua capillarità sul territorio.

La pagina *web* che sarà accessibile dalla *Home page* del sito istituzionale di RENAEL è attualmente in sviluppo da parte della stessa RENAEL e riporterà non solo le informazioni relative all’efficientamento delle abitazioni, grazie a interventi a costo zero, ma, a titolo di esempio, informazioni approfondite sull’etichettatura energetica, il risparmio stimato conseguibile in seguito alla sostituzione degli elettrodomestici per classi energetiche superiori, nonché prospettive di miglioramento studiate sulla base dell’ATE e una sezione dedicata alle FAQ rilevanti in materia. Si prevede che il link a tale pagina possa essere indicato in bolletta nel primo semestre del 2025.

Spunti di consultazione

Q.7 Si ritiene siano stati identificati in modo corretto gli elementi minimi da riportare nella Sezione degli Elementi essenziali, nonché la logica di raggruppamento proposta? Motivare la risposta

²⁸ Data la natura non tributaria, le informazioni relative agli oneri generali di sistema sono evidenziate in maniera distinta rispetto alle altre informazioni relative alle imposte.

Q.8 Si condivide la proposta di prolungare il periodo di riferimento dell'informazione relativa al dettaglio dei consumi storici in 15 mesi? Si ritiene preferibile fornire il dettaglio degli ultimi 24 mesi? Motivare la risposta.

9. Elementi di Dettaglio

- 9.1 È orientamento dell'Autorità confermare che non si prevedono 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.
- 9.2 Negli Elementi di dettaglio gli importi fatturati inoltre, sono aggregati nelle macro-voci di spesa da evidenziare secondo le modalità di cui al vigente articolo 11 della regolazione della Bolletta 2.0. Nel dettaglio, mentre è orientamento dell'Autorità revisionare la sintesi delle informazioni economiche e la conseguente esposizione degli importi fatturati nella nuova pagina di Frontespizio, gli importi fatturati negli Elementi di dettaglio continueranno a essere aggregati secondo le attuali macro-voci di cui all'articolo 8 della Bolletta 2.0²⁹. Restano fermi i vigenti obblighi di cui al comma 11.2 e 11.4 della Bolletta 2.0 in tema di oneri generali di sistema. Ciò, per altro, permette di continuare a ottemperare ai dettami europei di cui al punto 3 dell'Allegato 1 del decreto legislativo 210/21 in tema di requisiti minimi e di fatturazione, per quanto riguarda le componenti del prezzo applicato al cliente.
- 9.3 Le medesime informazioni, inoltre, sono predisposte secondo le modalità grafiche liberamente determinate da ciascun venditore.
- 9.4 È necessario che il dettaglio fornito negli Elementi di dettaglio coincida con quello riscontrabile nella pagina dell'offerta selezionabile sul Portale offerte.
- 9.5 Con riferimento alle modalità di messa a disposizione del documento degli Elementi di dettaglio è intenzione dell'Autorità confermare la attuali modalità previste dalla regolazione in materia, prevedendo, come specificato nel capitolo 8, l'integrazione anche del QR code per la reperibilità immediata nonché, raccogliendo un'osservazione formulata, l'Autorità ritiene opportuno prevedere che i venditori dovranno mettere a disposizione gli elementi di

²⁹ In particolare, i venditori del mercato libero definiscono la sintesi degli importi fatturati in coerenza con le previsioni della guida alla lettura di cui all'articolo 20 della regolazione della Bolletta 2.0, purché siano indicati separatamente gli importi fatturati relativi a: a) spesa per il trasporto e la gestione del contatore; b) spesa per oneri di sistema; c) i ricalcoli relativi a importi determinati ai sensi dell'articolo 6, nei casi di cui ai commi 6.3 e 6.4; d) le altre partite, specificando la natura dell'importo addebitato/accreditato al cliente e che comprendono gli eventuali indennizzi da corrispondere al cliente; e) per i clienti che ne hanno titolo. Per gli esercenti i regimi di tutela e tutela della vulnerabilità, gli importi fatturati, oltre a quanto previsto ai successivi commi del presente articolo, sono dettagliati distinguendo tra: a) spesa per la materia energia/gas naturale; b) spesa per il trasporto e la gestione del contatore; c) spesa per oneri di sistema.

dettaglio anche in formato elettronico elaborabile, secondo un formato standard (es. .csv).

- 9.6 Infine, l’Autorità è orientata a modificare, nel Glossario, la voce di spesa “Trasporto e gestione del contatore” in “Tariffa per l’uso della rete elettrica” relativamente alla fornitura di energia elettrica e in “Tariffa per l’uso della rete del gas naturale” relativamente alla fornitura di gas naturale.

10. Ulteriori temi

Servizio di fornitura di energia elettrica: fasce orarie

- 10.1 Con riferimento all’orientamento posto in consultazione di aggiornare le disposizioni della regolazione della Bolletta 2.0 in tema di visualizzazione dei consumi, l’Autorità ritiene di non dare seguito alla proposta.
- 10.2 Si richiama come l’intervento proposto intendeva essere funzionale a rendere le informazioni esposte in bolletta relative ai consumi fatturati del periodo, al consumo annuo aggiornato nonché al consumo degli ultimi 12 mesi maggiormente aderenti alle caratteristiche del contratto di fornitura. Infatti, la proposta avrebbe comportato la visualizzazione in bolletta delle informazioni relative alla suddivisione dei consumi per fasce esclusivamente per coloro che hanno un contratto di fornitura caratterizzato da condizioni economiche differenziate per fasce di consumo a prezzo differenziato (mentre oggi, in particolare, questa informazione è presente per tutti i clienti finali, anche coloro che hanno un’offerta a prezzo monorario).
- 10.3 Tuttavia, in considerazione delle numerose osservazioni pervenute in esito alla consultazione contrarie alla proposta, nonché dell’evidenza empirica dell’attuale penuria di offerte con fasce di prezzo diverse da quelle “regolate” presenti sul mercato, è orientamento dell’Autorità mantenere invariate le vigenti previsioni in materia.
- 10.4 Si segnala comunque che nello scontrino dell’energia le quantità sono differenziate per fasce soltanto qualora vi siano corrispettivi differenziati per fasce. Altrimenti, le quantità sono indicate nello scontrino in modo aggregato per tutte le fasce orarie.

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

- 10.5 Con riferimento all’orientamento posto in consultazione di aggiornare le disposizioni della regolazione della Bolletta 2.0 in tema di visualizzazione delle informazioni relative all’Energia immessa negativa, l’Autorità ritiene di dare seguito alla proposta, consistente nel prevedere un riquadro in cui i venditori diano informazione delle modalità con cui hanno quantificato l’energia prelevata netta e di aver tenuto conto, ai fini della determinazione

dell'energia prelevata netta da fatturare, dell'energia immessa negativa, con riferimento ai soli clienti finali interessati.

- 10.6 Con la deliberazione 12 dicembre 2023, 596/2023/R/eel, l'Autorità ha accolto le istanze presentate dagli operatori, prorogando di un ulteriore anno (fino alla fine del 2024) la disciplina regolatoria attualmente prevista dall'articolo 16 del TIT 2020-2023 (disposizioni transitorie) al fine di consentire ai soggetti interessati, in primis ai gestori di rete, di risolvere le problematiche operative riscontrate e processare le numerose istanze di accesso alla disciplina.
- 10.7 Poiché la suddetta proroga non implica il posticipo dell'applicazione del nuovo regime introdotto con la deliberazione 109/2021/R/eel, bensì l'estensione all'anno 2024 della coesistenza tra le due diverse discipline regolatorie (deliberazione 109/2021/R/eel e articolo 16 del TIT 2020-2023), l'Autorità ritiene opportuno proseguire con quanto proposto nella consultazione. Ciò si potrebbe applicare secondo le medesime tempistiche ipotizzate per il provvedimento che verrà adottato in esito al presente procedimento.

11. Tempistiche di implementazione

- 11.1 Tenuto conto delle osservazioni pervenute in esito alla consultazione 517/2023/R/com, nonché dell'opportunità di coordinare l'intervento di revisione della bolletta con l'assestamento del comparto retail, l'Autorità ritiene – considerate le osservazioni pervenute in particolare dagli operatori e dalle loro associazioni – che un orizzonte temporale di 12 mesi dall'entrata in vigore del provvedimento che sarà adottato in esito al presente procedimento di revisione sia un tempo congruo per gli adeguamenti necessari.

Spunti di consultazione

Q.9 Si concorda con le tempistiche proposte? Motivare le risposte

Frontespizio Unificato

Energia elettrica	Gas naturale
<div data-bbox="203 272 616 384"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recapiti Guasti elettrici ➤ Recapiti per reclami o richieste di informazioni </div> <div data-bbox="203 400 616 544"> <p>Dati identificativi del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ nome e cognome ➤ indirizzo di fatturazione ➤ codice fiscale o denominazione società e partita IVA </div> <div data-bbox="203 560 616 663"> <p>Servizio di riferimento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ vettore energetico (EE) ➤ mercato di riferimento </div> <div data-bbox="203 679 616 807"> <p>Dati identificativi del punto</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ codice POD ➤ indirizzo del POD ➤ codice cliente </div> <div data-bbox="203 823 616 1094"> <p>Dati relativi alla fatturazione e al pagamento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ data di emissione ➤ numero fattura elettronica ➤ termine di pagamento ➤ situazione di regolarità dei pagamenti ➤ consumo totale fatturato ➤ consumi stimati fatturati (<i>eventuale</i>) ➤ periodo di competenza della bolletta </div> <div data-bbox="645 815 1034 935"> <p>Consumo annuo aggiornato (da gg.mm.aa a gg.mm.aa) dato utilizzabile nel Portale Offerte www.ilportaleofferte.it</p> </div> <div data-bbox="645 951 1034 1094"> <p>Prossime scadenze</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ data di scadenza delle condizioni economiche applicate nell'offerta ➤ data di scadenza del bonus sociale (<i>eventuale</i>) </div> <div data-bbox="203 1118 1034 1254"> <p>Spazio informativo per il venditore <i>Non più del 10% della prima pagina della bolletta</i></p> </div>	<div data-bbox="1144 272 1556 384"> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Info pronto intervento gas ➤ Recapiti per reclami o richieste di informazioni </div> <div data-bbox="1144 400 1556 544"> <p>Dati identificativi del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ nome e cognome ➤ indirizzo di fatturazione ➤ codice fiscale o denominazione società e partita IVA </div> <div data-bbox="1144 560 1556 663"> <p>Servizio di riferimento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ vettore energetico (GAS) ➤ mercato di riferimento </div> <div data-bbox="1144 679 1556 807"> <p>Dati identificativi del punto</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ codice PDR ➤ indirizzo del PDR ➤ codice cliente </div> <div data-bbox="1144 823 1556 1094"> <p>Dati relativi alla fatturazione e al pagamento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ data di emissione ➤ numero fattura elettronica ➤ termine di pagamento ➤ situazione di regolarità dei pagamenti ➤ consumo totale fatturato ➤ consumi stimati fatturati (<i>eventuale</i>) ➤ periodo di competenza della bolletta </div> <div data-bbox="1585 815 1975 935"> <p>Consumo annuo aggiornato (da gg.mm.aa a gg.mm.aa) dato utilizzabile nel Portale Offerte www.ilportaleofferte.it</p> </div> <div data-bbox="1585 951 1975 1094"> <p>Prossime scadenze</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ data di scadenza delle condizioni economiche applicate nell'offerta ➤ data di scadenza del bonus sociale (<i>eventuale</i>) </div> <div data-bbox="1144 1118 1975 1254"> <p>Spazio informativo per il venditore <i>Non più del 10% della prima pagina della bolletta</i></p> </div>

Scontrino dell'energia

Energia elettrica			Gas naturale		
Quantità	Corrispettivi	Importi	Quantità	Corrispettivi	Importi
Quota per consumi			Quota per consumi		
xyz kWh x	x,xx €/kWh	+ xx,xx €	xyz Smc x	x,xx €/Smc	+ xx,xx €
Quota fissa e Quota potenza			Quota fissa		
Mese/anno x	xx,xx €/mese	+ xx,xx €	Mese/anno x	xx,xx €/mese	+ xx,xx €
xyz kW x	xx,xx €/kW	+ xx,xx €			
Bonus sociale (eventuale)		- xx,xx €	Bonus sociale (eventuale)		- xx,xx €
Servizi aggiuntivi e altre partite (eventuale)		+/- xx,xx €	Servizi aggiuntivi e altre partite (eventuale)		+/- xx,xx €
Ricalcoli (eventuale)		+/- xx,xx €	Ricalcoli (eventuale)		+/- xx,xx €
Rimborsi partite a credito (eventuale)		- xx,xx €	Rimborsi partite a credito (eventuale)		- xx,xx €
Importi correlati all'offerta (eventuale*)		+/- xx,xx €	Importi correlati all'offerta (eventuale*)		+/- xx,xx €
Accise e IVA		+ xx,xx €	Accise e IVA		+ xx,xx €
Totale bolletta		= xx,xx €	Totale bolletta		= xx,xx €
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (eventuale)		+ xx,xx €	Totale da pagare		= xx,xx €
Totale da pagare		= xx,xx €	Credito rimanente (eventuale)		= xx,xx €
Credito rimanente (eventuale)		= xx,xx €	*solo per offerte flat		

Box dedicato offerta (Energia elettrica + Gas naturale)

BOX dedicato all'offerta

Caratteristiche dell'offerta sottoscritta

- Nome dell'offerta commerciale
- Codice offerta
- Data di applicazione delle condizioni economiche
- Data di scadenza delle condizioni economiche
- Data di scadenza del contratto
- Tipologia di offerta
- Tipologia di prezzo
- Presenza di penali di recesso
- Totale di spesa dovuto per l'offerta
- Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta
- Formula prevista dall'offerta per il prezzo della materia energia/gas naturale
- Valori assunti da ciascun elemento della formula prezzo della materia energia/gas naturale
- e solo per offerte variabili*
- Indice di riferimento
- Periodicità aggiornamento indice
- Valori assunti dall'indice nel periodo di riferimento

Info rilevanti integrative a cura del venditore

Elementi essenziali (Energia elettrica + Gas naturale)

Dati relativi alle letture e ai consumi

- > letture (rilevate/ricondotte/autoletture/stimate)
- > consumi (effettivi/stimati/fatturati)
- > energia reattiva fatturata
- > potenza impegnata
- > livello massimo di potenza prelevata,
- > finestra temporale per l'autolettura

Imposte e Oneri generali di sistema

- > accise e addizionali indicando le singole aliquote, i quantitativi di energia elettrica o gas cui sono applicate e ammontare dovuto
- > aliquota IVA applicata, basi imponibili e ammontare dovuto
- > Ricalcoli imposte
- > Il Totale degli Oneri Generali di sistema

Caratteristiche tecniche della fornitura

- > tipologia di cliente
- > tipologia d'uso del gas
- > potere calorifico superiore convenzionale (P)
- > coefficiente correttivo C
- > la classe del misuratore
- > codice REMI

Ricalcoli

- > Periodo di riferimento del ricalcolo (lettura iniziale e finale nonché il consumo risultante)
- > motivo del ricalcolo
- > importi oggetto del ricalcolo (importo in euro da addebitare o accreditare)

Strumenti di tutela del consumatore:

- > modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie
- > *Per scoprire se ci sono altre offerte più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo, i tuoi consumi storici e per confrontare il tuo consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i tuoi diritti, consulta www.arera.it/consumatori*

Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità

Ulteriori obblighi informativi

Info relative ai pagamenti

- > informazioni relative alle modalità di pagamento
- > info relative alla eventuale rateizzazione

Informazioni storiche

- > Spesa annua sostenuta (da gg.mm.aaaa a gg.mm.aaaa)
- > Consumo annuo aggiornato (da gg.mm.aaaa a gg.mm.aaaa)
- > Dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 15 mesi, eventualmente suddivisi per fasce orarie (almeno una volta all'anno)

Altre informazioni

- > informazioni sugli eventuali aggiornamenti dei corrispettivi
- > info componente "canoni comunali"
- > informazioni agevolazioni relative ad eventi calamitosi (entità e decorrenza)
- > informazioni relative all'Energia immessa negativa (EIN)
- > informazioni sul mix energetico di fonti

Modalità per reperire gli ulteriori strumenti in tema di trasparenza

- > modalità di messa a disposizione degli Elementi di Dettaglio
- > QR code per il reperimento immediato degli Elementi di Dettaglio
- > modalità di messa a disposizione della Guida alla lettura

Esempi

Energia elettrica: Bolletta bimestrale, prezzo variabile a fasce Cliente residente con 2.700 kWh/anno e 3 kW potenza – Bonus

Quantità	Corrispettivi	Importi
Quota per consumi		
100 kWh - F1 dic 23	x 0,20 €/kWh	+ 20,00 €
80 kWh - F2 dic23	x 0,18 €/kWh	+ 14,40 €
45 kWh - F3 dic 23	x 0,17 €/kWh	+ 7,65 €
90 kWh - F1 gen 24	x 0,18 €/kWh	+ 16,20 €
75 kWh - F2 gen 24	x 0,18 €/kWh	+ 13,50 €
60 kWh - F3 gen 24	x 0,16 €/kWh	+ 9,60 €
Quota fissa e Quota potenza		
Dicembre 2023	x 6,58 €/mese	+ 6,58 €
Gennaio 2024	x 6,71 €/mese	+ 6,71 €
3 kW dic 23	x 1,71 €/kW	+ 5,13 €
3 kW gen 24	x 1,86 €/kW	+ 5,58 €
Bonus sociale dic 23		- 32,81 €
Bonus sociale gen 24		- 36,90 €
Altre partite - <i>Interessi di mora</i>		+ 2,10 €
Accise e IVA		+ 14,80 €
Totale bolletta		= 52,54 €
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (<i>eventuale</i>)		+ 7,00 €
Totale da pagare		= 59,54 €

BOX dedicato all'offerta

Caratteristiche dell'offerta sottoscritta

- > Nome dell'offerta commerciale: **A FASCE PER TE**
- > Codice offerta: **202401XYZZYX**
- > Data di applicazione delle condizioni economiche: **01.01.2023**
- > Data di scadenza delle condizioni economiche: **A TEMPO INDETERMINATO**
- > Data di scadenza del contratto: **A TEMPO INDETERMINATO**
- > Tipologia di offerta: **PER FASCE**
- > Tipologia di prezzo: **PREZZO VARIABILE**
- > Presenza di penali di recesso: **NO**
- > Totale di spesa dovuto per l'offerta: **75,37 €**
- > Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta:
 - Dic 23: 4,86 €/mese**
 - Gen 24: 4,86 €/mese**
- > Formula prevista dall'offerta per il prezzo della materia energia: **PUN*1,104 (perdite) + spread + prezzo dispacciamento**
- > Indice di riferimento: **PUN**
- > Periodicità aggiornamento indice: **MENSILE**
- > Valori assunti dall'indice nel periodo di riferimento:
 - Dic 23 - F1: 0,13 €/kWh F2: 0,12 €/kWh F3: 0,10 €/kWh**
 - Gen 24 - F1: 0,11 €/kWh F2: 0,10 €/kWh F3: 0,09 €/kWh**
- > Valori assunti da ciascun elemento della formula prezzo della materia energia:
 - Spread = 0,01 €/kWh**
 - Prezzo dispacciamento = Dic 23: 0,01 €/kWh ; Gen 24: 0,02 €/kWh**

Energia elettrica: Bolletta mensile prezzo fisso monorario Cliente residente con 2.700 kWh/anno e 3 kW potenza – No Bonus

Quantità	Corrispettivi	Importi
Quota per consumi		
225 kWh x	0,16 €/kWh	+ 36,00 €
Quota fissa e Quota potenza		
Gennaio 2024 x	6,71 €/mese	+ 6,71 €
3 kW x	1,86 €/kW	+ 5,58 €
Accise e IVA		+ 11,55 €
Totale bolletta		= 59,84 €
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (eventuale)		+ 7,00 €
Totale da pagare		= 66,84 €

BOX dedicato all'offerta

Caratteristiche dell'offerta sottoscritta

- Nome dell'offerta commerciale: **FISSO SENZA PENSIERI**
- Codice offerta: **202301XYZZYX**
- Data di applicazione delle condizioni economiche: **01.01.2024**
- Data di scadenza delle condizioni economiche: **31.12.2024**
- Data di scadenza del contratto: **A TEMPO INDETERMINATO**
- Tipologia di offerta: **MONORARIA**
- Tipologia di prezzo: **PREZZO FISSO**
- Presenza di penali di recesso: **NO**
- Totale di spesa dovuto per l'offerta: **31,86 €**
- Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta: **Gen 24: 4,86 €/mese**
- Formula prevista dall'offerta per il prezzo della materia energia: **P_{FIX} + prezzo dispacciamento**
- Valori assunti da ciascun elemento della formula prezzo della materia energia: **Componente energia, P_{FIX} = 0,10**
Prezzo dispacciamento = Gen 24: 0,02 €/kWh

Gas naturale: Bolletta bimestrale prezzo variabile Cliente domestico, ambito nord-orientale, classe misuratore G4, con 1.400 Smc/anno - PCS 0,03852 GJ/Smc – NO Bonus

Quantità	Corrispettivi	Importi
Quota per consumi		
120 Smc, scagl.1 - gen 24 x	0,53 €/Smc	= 63,60 €
30 Smc, scagl.2 - gen 24 x	0,60 €/Smc	= 18,00 €
100 Smc, scagl.2 - feb 24 x	0,56 €/Smc	= 56,00 €
Quota fissa		
gen 24 e feb 24 x	10,88 €/mese	+ 21,76 €
Altre partite - assicurazione gas		+ 0,45 €
Accise e IVA		30,34 €
Totale bolletta		= 190,15 €
Totale da pagare		= 190,15 €

BOX dedicato all'offerta

Caratteristiche dell'offerta sottoscritta

- Nome dell'offerta commerciale: **C_{MFM} PER TE**
- Codice offerta: **202201XYZZYXZ**
- Data di applicazione delle condizioni economiche: **01.01.2024**
- Data di scadenza delle condizioni economiche: **A TEMPO INDETERMINATO**
- Data di scadenza del contratto: **A TEMPO INDETERMINATO**
- Tipologia di offerta: **ND**
- Tipologia di prezzo: **PREZZO VARIABILE**
- Presenza di penali di recesso: **NO**
- Totale di spesa dovuto per l'offerta:
- Quota fissa dovuta in applicazione dell'offerta: **Gen 24: 5,28 €/mese**
Feb 24: 5,28 €/mese
- Formula prevista dall'offerta per il prezzo della materia gas: **C_{MFM} + QVD + CCR**
- Indice di riferimento: **C_{MFM}**
- Periodicità aggiornamento indice: **MENSILE**
- Valori assunti dall'indice nel periodo di riferimento: **Gen 24: 0,33 €/Smc ; Feb 24: 0,30 €/Smc**
- Valori assunti da ciascun elemento della formula prezzo della materia gas: **QVD = 0,01 €/Smc**
CCR = 0,04 €/Smc