

**DELIBERAZIONE 23 LUGLIO 2024**  
**315/2024/R/COM**

**REVISIONE DELLA REGOLAZIONE DELLA BOLLETTA 2.0: APPROVAZIONE DE “LA BOLLETTA DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA”**

**L’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1304<sup>a</sup> riunione del 23 luglio 2024

**VISTI:**

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012 sull’efficienza energetica;
- la direttiva 2019/944/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 che sostituisce e abroga la direttiva 2009/72/CE (di seguito: Direttiva elettrica);
- la direttiva 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 settembre 2023 sull’efficienza energetica;
- il regolamento 2016/1952 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativo alle statistiche europee sui prezzi di gas naturale ed energia elettrica e che abroga la direttiva 2008/92/CE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 recante “Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché’ recante disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell’energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell’energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE” (di seguito: d.lgs 210/2021);

- il Quadro strategico dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) per il triennio 2022-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025);
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e, in particolare, l’Allegato A recante “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane”, come successivamente modificati e integrati (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell’Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com recante approvazione del Glossario della Bolletta 2.0 (di seguito: il Glossario);
- la deliberazione dell’Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com e in particolare l’Allegato A recante “Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura” come successivamente modificati e integrati;
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com e in particolare l’Allegato A recante “Disciplina delle offerte PLACET (offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale” come successivamente modificata e integrata (di seguito: Disciplina delle offerte Placet);
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e in particolare l’Allegato A recante il “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” come da ultimo modificato (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 15 dicembre 2020, 549/2020/R/com (di seguito: deliberazione 549/2020/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 febbraio 2021, 53/2021/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 8 giugno 2021, 242/2021/R/com (di seguito: deliberazione 242/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2022, 374/2022/R/gas;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 16 aprile 2021, 148/2021/R/com;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 14 dicembre 2021, 579/2021/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 10 maggio 2022, 209/2022/R/com (di seguito: deliberazione 209/2022/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 637/2022/R/com (di seguito: deliberazione 637/2022/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, come successivamente modificata e integrata;

- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 378/2023/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 7 novembre 2023, 516/2023/R/com (di seguito: deliberazione 516/2023/R/com);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 7 novembre 2023, 517/2023/R/com (di seguito: documento per la consultazione 517/2023/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2023, 616/2023/R/eel e in particolare l’Allegato A recante “Testo integrato delle disposizioni tariffarie per l’erogazione del servizio di distribuzione dell’energia elettrica (TIT 2024-27)”, nonché l’Allegato B recante “Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell’attività di misura elettrica (TIME 2024-27)”;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 9 aprile 2024, 136/2024/R/com (di seguito: documento per la consultazione 136/2024/R/com);
- la lettera di ENEA del 13 Aprile 2022, prot. ARERA 16569/22 (di seguito: lettera ENEA);
- i materiali dei *focus group* convocati dagli Uffici dell’Autorità con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici in data 25 novembre 2023 e con le associazioni rappresentative dei consumatori non domestici in data 29 novembre 2023 in merito alle ipotesi di revisione della regolazione della Bolletta 2.0;
- i materiali del Tavolo tecnico “in plenaria” convocato dagli Uffici dall’Autorità con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici, delle piccole e medie imprese e delle associazioni rappresentative degli operatori in data 6 marzo 2024 (di seguito: Tavolo Tecnico del 6 marzo 2024) in merito alle ipotesi di revisione della regolazione della Bolletta 2.0;
- gli esiti dell’indagine demoscopica commissionata dall’Autorità e svolta presso un campione di oltre 2.000 famiglie;
- la comunicazione di RENAEL del 15 luglio 2024, prot. ARERA 51618 (di seguito: comunicazione RENAEL).

**CONSIDERATO CHE:**

- la centralità del cliente finale nella transizione energetica e la partecipazione consapevole del cliente finale nel mercato assumono un ruolo sempre più considerevole all’interno del disegno europeo di un mercato unico dell’energia liberalizzato;
- in particolar modo, all’interno della più recente Direttiva elettrica facente parte del pacchetto “Energia pulita per tutti gli europei” del Parlamento europeo e del Consiglio, il ruolo centrale del consumatore è stato ribadito e rafforzato anche attraverso la precisazione delle tre aree di intervento prospettate al fine di promuovere la sua partecipazione attiva: protezione, *empowerment* e informazione; rientrano tra quest’ultima area di intervento le disposizioni della Direttiva elettrica relative alla trasparenza e comprensione delle informazioni di fatturazione fornite al cliente finale mediante le bollette (*Considerandi* 2, 4, 5 e 10, 35, 36, 58, 86).

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 intesta all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera *h*)), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo “*la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell’offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali*” (articolo 2, comma 12, lettera *l*));
- a tali competenze sono riconducibili anche gli interventi – adottati dall’Autorità sin dalla liberalizzazione dei settori – volti ad assicurare e rafforzare la trasparenza e la comprensibilità delle informazioni trasmesse nell’ambito della bolletta, obiettivo sempre più prioritario tra le misure adottate dall’Autorità a tutela del cliente finale, anche in vista del superamento della tutela di prezzo come stabilito dalla legge 124/2017;
- con il Quadro Strategico 2022-2025, tale orientamento è stato ulteriormente rafforzato dall’obiettivo individuato dall’Autorità di promuovere il funzionamento efficiente del mercato retail nonché, in coerenza con gli orientamenti Unionali richiamati, la crescente partecipazione attiva del consumatore, senza venir meno alle necessarie tutele (obiettivo strategico OS23).

**CONSIDERATO INOLTRE CHE:**

- con la deliberazione 501/2014/R/com, l’Autorità aveva approvato i criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane (di seguito: Bolletta 2.0), introducendo una regolazione che ha riformato profondamente le precedenti previsioni in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione con l’obiettivo principale di razionalizzare, semplificare e rendere comprensibili le informazioni contenute nelle bollette;
- i nuovi criteri e gli obblighi previsti dalla regolazione della Bolletta 2.0 si applicano, a partire da gennaio 2016, ai clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e ai clienti del servizio gas naturale domestici, condomini a uso domestico, attività di servizio pubblico e altri usi con consumi annui fino a 200.000 Smc, nonché con modalità semplificate nei confronti dei clienti finali per le forniture di gas diversi dal gas naturale e non si applicano invece per le forniture destinate alle amministrazioni pubbliche;
- tra le importanti caratteristiche della regolazione della Bolletta 2.0, l’Autorità aveva introdotto l’obbligo in capo al venditore di redigere due documenti distinti: la Bolletta sintetica e gli Elementi di dettaglio;
  - la Bolletta sintetica rappresenta il principale canale di comunicazione tra il venditore e il cliente finale in merito al servizio di fornitura contrattualizzato; per quanto attiene alla sua struttura e al suo contenuto, la regolazione definisce

gli elementi minimi da riportare in tale tipo di documento, anche funzionali alla gestione del rapporto contrattuale;

- il documento degli Elementi di dettaglio, reso disponibile su richiesta per i clienti serviti nei regimi di tutela, ovvero secondo le modalità definite dal contratto/dalle parti per i clienti serviti sul mercato libero, e comunque per entrambi i regimi messi sempre a disposizione mediante un canale dematerializzato, contiene le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari e le quantità cui sono applicati. Per i regimi di tutela, inoltre, le voci di spesa devono essere scomposte in: quota fissa (€/punto), quota energia (€/kWh - €/Smc) e, per il solo settore elettrico, quota potenza (€/kW);
- infine, a completamento degli strumenti sviluppati per la trasparenza delle bollette, l'Autorità aveva altresì previsto la predisposizione del Glossario e della Guida alla lettura per le forniture servite nei regimi di tutela; il Glossario, in particolare, approvato con la deliberazione 200/2015/R/com, è lo strumento contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette della fornitura di energia elettrica e gas; è previsto che il Glossario possa essere integrato da parte dei venditori del mercato libero con ulteriori voci, purché sia garantita una coerenza con quanto indicato nella Guida alla lettura; i venditori sul mercato libero sono tenuti inoltre a predisporre una guida per ciascuna offerta quale strumento volto a illustrare le componenti che concorrono a determinare la singole voci degli importi fatturati; la Guida alla lettura costituisce, infatti, un ulteriore tassello volto ad aumentare la trasparenza a favore del cliente finale e ha come principale obiettivo quello di aiutare il cliente finale nella comprensione della propria bolletta, attraverso una descrizione chiara ma con un maggiore livello di dettaglio di tutte le voci, spiegando il raccordo tra le voci aggregate riportate nella bolletta sintetica e quanto indicato nel contratto;
- con la deliberazione 549/2020/R/com, 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; nell'ambito di tale procedimento, dopo ampia consultazione, ha adottato le deliberazioni 242/2021/R/com, 209/2022/R/com e 637/2022/R/com apportando modifiche alla regolazione e adeguandola alla nuova Direttiva elettrica.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- 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 vigente, l'Autorità ha ritenuto necessario concludere il primo procedimento di aggiornamento della regolazione avviato con la deliberazione 549/2020/R/com e aprirne uno nuovo, volto a 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. Tale procedimento è altresì 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 e approfondita delle diverse opzioni regolatorie prospettate;

- in particolare, le analisi condotte nel corso del procedimento avviato con la deliberazione 516/2023/R/com hanno inteso cogliere le reali esigenze dell'insieme dei clienti finali nel nuovo contesto di mercato segnato dal completamento del processo di liberalizzazione del comparto *retail*; la consapevolezza delle marcate divergenze, e talvolta contrapposizioni, tra le necessità di comprensione nonché di utilizzo stesso della bolletta da parte dei diversi gruppi di clienti finali ha condotto l'Autorità a perseguire, nel corso del procedimento, un bilanciamento tra i seguenti obiettivi di miglioramento della regolazione della Bolletta 2.0:
  - semplicità: porre in risalto le informazioni essenziali al fine di incrementare la leggibilità della bolletta, almeno a un primo livello non disaggregato;
  - comprensibilità: fornire tutti gli elementi per facilitare il riscontro degli importi fatturati e del prezzo pagato nel quadro dell'applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte;
  - uniformità: garantire maggiore armonizzazione tra i diversi operatori in relazione alla reperibilità delle informazioni disponibili nella bolletta;
- nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità è intervenuta con un primo documento per la consultazione, il documento 517/2023/R/com, con cui ha illustrato i primi orientamenti per la revisione sistematica della regolazione in materia, e in particolare:
  - l'obbligo di predisporre il “Frontespizio unificato”, inteso come prima pagina universale della bolletta di tutti i clienti finali, che comprenderebbe un insieme circoscritto di informazioni-chiave, definite dall'Autorità;
  - l'introduzione dello “Scontrino dell'energia”, uno schema semplice per esporre gli importi fatturati in sostituzione della vigente voci di spesa “per destinazione”, presentando 3 modelli diversi in logica di opzioni AIR;
  - l'eventuale introduzione di ulteriori elementi di trasparenza, quali, in particolare, gli indicatori sintetici di prezzo di cui al Codice di condotta commerciale, sempre in logica di opzioni AIR;
  - l'introduzione di una ulteriore sezione, denominata “Elementi essenziali”, che coinciderebbe in sostanza con la parte restante della attuale “Bolletta sintetica”: in sede di consultazione sono stati quindi illustrati gli elementi minimi che andrebbero in questa sezione, ed è stata vagliata l'opportunità di organizzare detti elementi in appositi “*riquadri* 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;

- in particolare, all'interno del nuovo Frontespizio unificato, 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 intende riportare in bolletta l'aggregazione degli importi che compongono la spesa per il servizio di fornitura di energia, distinguendo tra quota per consumi (che dipende proporzionalmente dai consumi, anche detta "quota variabile") e quota fissa e, solo per il settore elettrico, quota potenza (che dipende proporzionalmente dalla potenza impegnata o massima prelevata), con una logica "*full-cost*", ovvero riferendosi per ognuna delle su descritte quote alla somma di tutte le voci di spesa, senza riportare tali voci separatamente. Questo approccio si discosta dall'attuale metodologia prevista di classificazione tripartita per voci di spesa in base alla destinazione (materia energia/gas naturale, trasporto e gestione del contatore, oneri generali di sistema), sebbene gli Elementi di dettaglio permettano comunque una riconciliazione completa tra il nuovo schema dello Scontrino (per quota fissa e quota variabile) e lo schema vigente dell'analisi per voci di spesa;
- poiché il procedimento è sottoposto ad AIR, l'Autorità ha illustrato tre modelli alternativi di Scontrino dell'energia: il Modello 1, più semplice, che riporta la spesa per la fornitura in una singola voce, senza distinguere tra quota fissa e quota per consumi; il Modello 2 – intermedio – che si basa su una scomposizione dell'importo relativo alla spesa per la fornitura e introduce la struttura "*quantità x prezzo*" applicata alla quota fissa e alla quota per consumi; il Modello 3, più complesso, che, oltre alla scomposizione della spesa prevista al Modello 2, riporta anche il valore di ogni corrispettivo unitario come definito nell'ambito del contratto di fornitura, per ciascun importo della quota fissa e della quota variabile;
- pertanto, in coerenza con la metodologia AIR, tali tre diverse opzioni di regolazione dello Scontrino dell'energia sono state analizzate secondo gli obiettivi individuati di semplicità, comprensibilità e uniformità, che costituiscono criteri di valutazione delle opzioni alternative;
- anche l'eventuale inserimento degli indicatori sintetici di prezzo 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, che consiste nel mantenere invariata la disciplina attuale e quindi non inserire gli indicatori sintetici di prezzo in bolletta, prediligendo la semplicità, e, dall'altra, l'opzione 1, che consiste nell'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 seconda del modello di Scontrino selezionato, sono state poste in consultazione due alternative per la loro collocazione, ovvero se: a) nel Frontespizio unificato o b) negli Elementi essenziali;
- 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 consumo e che la rappresentazione ne risulti coerente in bolletta;

- sono pervenuti contributi e osservazioni da parte di numerosi soggetti, nello specifico da parte di: 8 associazioni rappresentative dei consumatori, di cui 7 rappresentative dei clienti domestici e 1 dei clienti non domestici; 5 associazioni rappresentative degli operatori; 10 operatori singoli e 1 singolo cittadino. Le posizioni rappresentate dagli stakeholder si contraddistinguono per un elevato tasso di eterogeneità, nonché di proposte anche tra loro contrapposte; sono stati raccolti spunti utili anche ai fini della predisposizione del secondo documento per la consultazione e l'affinamento degli orientamenti ivi illustrati;
- nel secondo documento per la consultazione 136/2024/R/com (capitolo 3) è riportata la disamina completa delle osservazioni pervenute in esito al primo documento 517/2023/R/com (che sono state pubblicate integralmente sul sito dell'Autorità., come previsto dalla disciplina di partecipazione ai procedimenti generali).

#### **CONSIDERATO ANCHE CHE:**

- nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 516/2023/R/com, e in parallelo alla consultazione pubblica 517/2023/R/com, onde poter garantire la massima partecipazione al procedimento, gli Uffici dell'Autorità hanno organizzato alcuni incontri dedicati ("*focus group*") volti a illustrare a specifici gruppi di *stakeholder* gli orientamenti per la revisione della regolazione, in particolare:
  - un *focus group* con le associazioni dei consumatori domestici in data 24 novembre 2023,
  - un *focus group* con le associazioni dei consumatori non domestici in data 29 novembre 2023;
- successivamente alla raccolta delle osservazioni pervenute in esito alla prima consultazione, e prima della pubblicazione del secondo documento per la consultazione, è stato altresì convocato dagli Uffici dell'Autorità, in data 6 marzo 2024, un Tavolo Tecnico "in plenaria", 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 tale Tavolo tecnico sono stati raccolti spunti e osservazioni da parte delle associazioni partecipanti agli incontri dedicati, utili anche ai fini della predisposizione del secondo documento per la consultazione 136/2023/R/com contenente gli orientamenti finali dell'Autorità.

#### **CONSIDERATO INOLTRE CHE:**

- da ultimo, è stata svolta tramite un Istituto di ricerca specializzato anche un'indagine demoscopica *ad hoc* presso un campione di oltre 2.000 famiglie, volta a raccogliere elementi circa l'effettivo utilizzo della bolletta, nonché a indagare le caratteristiche



che sarebbero desiderate in una nuova bolletta. 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, nonché le attese inevase;

- l'indagine ha altresì sottoposto alla valutazione dei soggetti intervistati 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 prospettati nella prima consultazione, valutandoli in base all'utilizzo che l'intervistato fa della bolletta;
- gli esiti dell'indagine demoscopica sono stati presentati nel Tavolo tecnico del 6 marzo 2024, sono stati pubblicati (si veda l'Appendice 2 del documento per la consultazione 136/2024/R/com) e sono altresì stati sintetizzati nel capitolo 4 del medesimo documento per la consultazione 136/2024/R/com.

#### **CONSIDERATO ANCORA CHE:**

- alla luce dagli esiti della prima consultazione e tenendo conto altresì dagli elementi emersi dall'indagine demoscopica e dal Tavolo tecnico del 6 marzo 2024, l'Autorità ha pubblicato il 9 aprile 2024 il secondo documento per la consultazione (già richiamato documento 136/2024/R/com), nel quale ha illustrato gli orientamenti finali che possono essere così sintetizzati:
  - confermare l'obbligo di predisporre una prima pagina, chiamata "Frontespizio unificato", con un contenuto informativo uguale per tutti i venditori; come importo economico, nel Frontespizio unificato è riportato esclusivamente l'importo totale da pagare, lasciando alla pagina successiva l'indicazione delle informazioni di natura economica più di dettaglio, allo scopo di conservarne la natura di strumento immediato anche per le forniture più complesse;
  - introdurre lo "Scontrino dell'energia", non più nel Frontespizio unificato bensì in una seconda pagina obbligatoria, riportante il dettaglio degli importi fatturati, aggregati secondo la struttura *quantità x prezzo*, e suddivisi a loro volta in "quota per consumi" e "quota fissa", ed, esclusivamente per il settore elettrico, in "quota potenza"; gli importi fatturati sono dunque aggregati in modo da porre in risalto, da un lato, la quota di spesa che dipende proporzionalmente dai consumi effettuati, ovvero dai comportamenti di consumo, e, dall'altro lato, la quota di spesa che è invece indipendente dai volumi di energia consumata ed è quindi pagata per avere un punto attivo; inoltre, in questo senso, si applica la logica "*full-cost*", ossia l'approccio secondo cui ognuna delle suddette quote è comprensiva di tutte le voci di spesa fatturate, ed esprime quindi il costo per il cliente (al netto delle imposte) indistintamente dalla destinazione delle singole voci di spesa (materia energia, trasporto e gestione del contatore, oneri generali di sistema); lo schema di "Scontrino dell'energia" prescelto, salvo qualche

- affinamento di natura formale, risponde al Modello 2 oggetto del primo documento per la consultazione 136/2023/R/com;
- affiancare lo “Scontrino dell’energia” con un (nuovo) “Box dedicato all’offerta” che descrive gli elementi principali dell’offerta sottoscritta e come questa si applica nel periodo di riferimento; all’interno del Box dedicato all’offerta sono riportate le principali informazioni relative alle condizioni contrattuali, nonché il dettaglio degli importi dovuti in applicazione dell’offerta, cioè quelli riferiti alla sola “materia energia/gas naturale”, la formula prevista dal contratto per il prezzo della materia energia/gas naturale e i valori che ciascun elemento della formula ha assunto nel periodo di riferimento; all’interno del Box dell’offerta è da indicare, inoltre, l’eventuale presenza di oneri di recesso;
  - indicare le restanti informazioni dell’attuale Bolletta sintetica, che non siano quindi già contenute nel Frontespizio unificato né nella seconda pagina dello Scontrino dell’energia, nella sezione della bolletta denominata “Elementi informativi essenziali”, inclusiva dello Spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità; tali informazioni sono, peraltro, organizzate secondo “ riquadri contenitori” predefiniti, fermo restando che le modalità grafiche di composizione della bolletta restino liberamente determinate dai venditori;
  - con riferimento ai dati storici indicati in bolletta, la modifica del periodo di riferimento del dettaglio dei dati di consumo degli ultimi mesi in 15 mesi, dall’attuale periodo di 12 mesi;
  - infine, resterebbe sostanzialmente invariata la disciplina relativa agli Elementi di Dettaglio, che continuerà a svolgere la funzione di riportare le informazioni analitiche di dettaglio relative agli importi fatturati;
  - alla luce della previsione del decreto legislativo 210/2021 di indicare, tra le altro, in bolletta i *“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), a valle dell’istruttoria condotta dall’Autorità e in virtù dell’espressa indicazione di ENEA in ordine a ciò (lettera ENEA), l’individuazione di RENAEL (Rete Nazionale delle Agenzie Energetiche Locali) quale soggetto istituzionale adatto a svolgere tale funzione con la predisposizione di una pagina web a ciò dedicata ed esporne l’indirizzo URL in tutte le bollette.

**CONSIDERATO CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 136/2024/R/com sono pervenute osservazioni e proposte da parte di: 6 associazioni dei venditori, di cui una risposta congiunta da parte di due associazioni, 13 venditori singoli, 4 associazioni rappresentative dei clienti domestici, una risposta congiunta da parte di 2 associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese (di seguito: PMI) e 4 altri soggetti (di cui tre sono soggetti che gestiscono siti privati di comparazione di offerte);

- con riferimento all'orientamento di predisporre una prima pagina obbligatoria per tutti i venditori denominata "Frontespizio unificato", le riposte pervenute mostrano un elevato grado di eterogeneità tra loro. Più in dettaglio:
  - le associazioni rappresentative dei consumatori domestici, quelle delle PMI e gli altri soggetti hanno espresso apprezzamento per la volontà di uniformare maggiormente le bollette e porre alcuni elementi chiave in risalto in modo uniforme per tutti i clienti;
  - la maggioranza dei venditori e delle associazioni rappresentative di questi ultimi hanno osservato che la misura sembrerebbe troppo rigida e toglierebbe una leva competitiva importante; chiedono, invece, di valutare la possibilità di considerare gli elementi del Frontespizio definiti dall'Autorità come informazioni minime, lasciando la discrezionalità in capo al venditore di integrare il Frontespizio con eventuali ulteriori informazioni;
- con riferimento all'orientamento di riportare nel Frontespizio l'importo totale dovuto, rimandando alla seconda pagina il dettaglio degli importi fatturati, la maggioranza dei soggetti intervenuti nel procedimento risulta favorevole;
  - un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici evidenzia l'importanza dell'indice di costo onnicomprensivo dell'energia espresso in €/kWh o €/Smc;
  - un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici invita ad accompagnare il totale dovuto con un testo che rimanda alla pagina successiva per maggiori dettagli;
  - un altro soggetto partecipante suggerisce di inserire nel Frontespizio, oltre al totale dovuto, anche la spesa dovuta per l'offerta;
  - numerose associazioni rappresentative dei venditori, nonché venditori singoli chiedono tuttavia chiarimenti su come gestire il totale dovuto nel caso di contratti *multi-utility* o servizi fatturati in bolletta ultronei al settore energetico;
  - un venditore richiede che sia posto in evidenza l'importo dovuto per il *Canone di abbonamento alla televisione per uso privato* sotto l'importo dovuto;
- con riferimento alla correttezza delle informazioni individuate dall'Autorità da riportare nell'ambito del Frontespizio, sono pervenute alcune osservazioni puntuali di affinamento e proposte di integrazione, nello specifico:
  - un'associazione rappresentativa dei consumatori suggerisce di inserire le informazioni relative alle modalità di pagamento;
  - le associazioni rappresentative delle PMI ritengono che il dato del consumo annuo, in particolare, se posto nel Frontespizio unificato accanto al consumo fatturato del periodo di riferimento, potrebbe ingenerare confusione nel cliente finale e risultare fuorviante;
  - un altro soggetto, al contrario, osserva che alcuni elementi dovrebbero essere posti maggiormente in risalto, in particolare: consumo fatturato, consumo annuo, periodo di competenza;
  - rispetto al *layout* e alle modalità grafiche, qualche venditore chiede conferma che esse siano da ritenersi libere, invitando, inoltre, a tenere conto dei vincoli di

- posizionamento delle informazioni ai fini della spedizione della bolletta, cioè per necessità postali e di imbustamento;
- con riferimento allo spazio informativo riservato al venditore del Frontespizio unificato, numerosi venditori singoli, nonché le relative associazioni, osservano che data la numerosità delle informazioni obbligatorie da riportare nel Frontespizio ci potrebbe non essere spazio restante: alcuni suggeriscono di valutare portarlo al 15% o 20% e numerosi chiedono conferma che siano da escludere dal 10% il logo e le informazioni di natura commerciale e economico-fiscale obbligatorie dell'azienda;
  - alcuni venditori ritengono che tale spazio informativo possa essere lasciato alla piena discrezionalità dell'esercente la vendita, al fine di trasferire al cliente finale la corretta guida dell'offerta sottoscritta;
  - numerosi venditori e loro associazioni suggeriscono di integrare il Frontespizio con le informazioni di carattere commerciale che nel mercato libero sono fondamentali (es. nome dell'offerta, codice dell'offerta, scadenza dell'offerta, l'informazione circa la presenza di promozioni/sconti applicati, il riferimento alla data di emissione della fattura successiva e alla periodicità etc.), con l'informazione relativa al metodo o modalità di pagamento, nonché quella relativa all'eventuale attivazione della domiciliazione bancaria, con i recapiti del venditore e infine con l'esplicitazione già in prima pagina del "*Canone di abbonamento alla televisione per uso privato*" o eventuali altri importi per servizi che non riguardano la fornitura ma rientrano nel documento di fatturazione e quindi nel totale da pagare;
  - alcuni soggetti chiedono conferma se, oltre alla voce "codice cliente", sia possibile esporre il "numero utenza"; qualche venditore ritiene sia utile porre in maggiore evidenza alcune informazioni, ad esempio i termini di pagamento e del totale consumi addebitato; numerosi venditori, invece, sottolineano l'inopportunità di replicare le informazioni presentate in bolletta nelle diverse sezioni, nello specifico "data scadenza condizioni economiche" e "consumo annuo aggiornato", che queste preferibilmente andrebbero indicate solo negli Elementi essenziali; infine, molti suggeriscono di riportare negli Elementi essenziali anche l'informazione relativa alla scadenza del bonus sociale, nonché i recapiti per la presentazione di reclami scritti o richieste di informazioni;
  - la maggioranza delle imprese di vendita e delle loro associazioni rilevano l'utilità di differenziare le informazioni riportate nel Frontespizio a seconda della tipologia del cliente (monosito o multisito) e, in particolare, prevedere per i clienti multisito una deroga di compilazione; si suggerisce, ad esempio, che il Frontespizio dovrebbe riferirsi esclusivamente alla bolletta, e non alla fornitura, eliminando pertanto dalla prima pagina le informazioni relative ai dati identificativi del punto, al consumo annuo aggiornato e alla scadenza delle condizioni economiche dell'offerta commerciale;
- con riferimento all'orientamento di aggregare gli importi fatturati secondo la logica dello Scontrino dell'energia (distinguere quota per consumo e quota fissa/quota potenza e introdurre la struttura "*quantità x prezzo*", superando la disaggregazione

nelle attuali voci di spesa), le risposte sono eterogenee, anche all'interno delle medesime categorie di soggetti:

- la maggioranza delle associazioni rappresentative dei consumatori domestici è favorevole all'orientamento; un'associazione ritiene che la struttura "*quantità x prezzo*" sia quella più trasparente e dovrebbe divenire il punto di riferimento per la commercializzazione dell'energia;
- una delle associazioni di consumatori, invece, osserva che occorrerebbe ridefinire lo schema dello Scontrino in modo da distinguere in maniera evidente le voci di spesa decise dal fornitore sulla base dell'offerta sottoscritta dal consumatore, dalle voci di spesa "passanti"; a ciascuna di queste voci si applicherebbe la struttura "*quantità x prezzo*" secondo le quote per consumo (variabili) e fisse; a tale scopo l'associazione allega anche uno schema dello Scontrino rivisto in questo senso;
- le associazioni rappresentative delle PMI, concordando in linea di massima con l'orientamento dell'Autorità, suggeriscono che, considerata la portata innovativa dello Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta, sarebbe opportuno accompagnare la loro introduzione con un apposito sito istituzionale, nonché per un periodo minimo (almeno un paio di fatturazioni), prevedere una coesistenza del nuovo e vecchio formato della bolletta; inoltre, qualora i consumi fossero stimati, ciò andrebbe indicato, tra parentesi, sotto la riga "quota per consumi";
- i partecipanti alla consultazione diversi dai venditori non sono favorevoli alla logica *full cost*; rimarcano la diversa natura delle informazioni comunicate nella fase pre-contrattuale (in cui si esprimerebbe, a loro modo di vedere, solo la parte di vendita) e quelle nella bolletta (*full-cost*), e come tale differenza farebbe venire meno la confrontabilità;
- un altro soggetto intervenuto nella consultazione osserva che lo Scontrino dell'energia, se adottato da solo, provocherebbe addirittura un impoverimento delle informazioni e degli strumenti a disposizione del cliente per poter agire attivamente sul mercato, divenendo pertanto indispensabile il Box dell'offerta: egli suggerisce, pertanto, un affinamento della rappresentazione dello Scontrino che preveda che la spesa ante imposte venga suddivisa in due sottovoci denominate "Spesa dipendente dal proprio fornitore" e "Spesa dipendente da voci regolate", pur mantenendo valida per entrambe le sottovoci la suddivisione della spesa in quota consumi, quota fissa e (per l'elettricità) quota potenza, secondo uno schema di Scontrino (di cui pure allega il facsimile) sostanzialmente identico a quello della associazione di consumatori domestici già richiamato;
- la maggioranza dei venditori e delle loro associazioni rappresentative, invece, esprime la propria contrarietà allo schema dello Scontrino dell'energia; numerose proposte di modifica consistono nella re-introduzione all'interno dello scontrino delle voci di spesa, suddivise a loro volta nelle quota per consumi e quota fissa (e per il settore elettrico, della quota potenza); oppure nell'inserimento di una riga apposita della quota degli importi fatturati dipendente dalla spesa per la materia energia/gas naturale (e questa informazione

- potrebbe essere eliminata dal Box dell’offerta a vantaggio della semplificazione);
- sono stati inoltre sollevati specifici quesiti in tema di: clienti multisito, contratti *multi-utility* e servizi fatturati in bolletta non rientranti nel settore energetico; è stata in particolare segnalata la difficoltà di rappresentare all’interno dello scontrino i ricalcoli, specie se riferiti a consumi risalenti a periodi molto antecedenti;
  - per quanto concerne l’orientamento di integrare lo Scontrino dell’energia con il Box dell’offerta, la maggior parte delle osservazioni pervenute risulta favorevole:
    - le associazioni dei consumatori domestici, insieme ai soggetti diversi dai venditori e dalle associazioni di questi ultimi, ritengono indispensabile accompagnare lo scontrino con questo nuovo strumento;
    - un soggetto intervenuto rileva che in mancanza del Box dell’offerta lo schema dello scontrino non permetterebbe al cliente di identificare né la quota né le componenti di spesa dipendenti dall’offerta sottoscritta, se non consultando gli Elementi di Dettaglio;
    - alcuni intervenienti hanno avanzato proposte puntuali di riformulazione del Box dell’offerta, in particolar modo finalizzate a porre in maggiore evidenza la spesa dipendente dall’offerta: si propone di evidenziare, in luogo dell’importo totale dovuto per la quota per consumi e per la quota fissa, il dettaglio delle quantità consumate, o dei periodi fatturati, moltiplicati per la sommatoria dei corrispettivi espressi in €/kWh e in €/mese;
    - inoltre, alcuni rispondenti hanno auspicato che l’Autorità assicuri uniformità del formato del Box tra i venditori, delle informazioni da inserire e della loro nomenclatura, con un formato identico per tutti i venditori con campi strutturati;
    - numerose osservazioni sono pervenute rispetto all’opportunità di eliminare dal Box la voce “scadenza del contratto” e di spostare tale informazione nella sezione degli Elementi essenziali;
    - le associazioni rappresentative delle PMI esprimono preferenza per il modello di Box dell’offerta illustrato nell’ambito del Tavolo tecnico del 6 marzo 2024, in quanto ritenuto maggiormente didascalico e conseguentemente più chiaro; richiedono inoltre di uniformare il comportamento dei fornitori in merito all’applicazione delle perdite di rete in fattura (es. la dicitura “perdite applicate sui consumi” o “perdite applicate sul prezzo”);
    - numerosi venditori e le relative associazioni, pur concordando con l’intendimento di evidenziare la quota parte degli importi fatturati riferiti alla materia energia-gas naturale/all’offerta sottoscritta, ritengono preferibile indicare queste informazioni direttamente all’interno dello scontrino; infatti, essi ritengono che il Box così come ipotizzato contenga un eccesso di dati, alcuni dei quali poco utili all’empowerment del cliente finale ed esprimono perplessità in merito al fatto che il “Totale di spesa dovuto per l’offerta”, non trovando corrispondenza con il “Totale da pagare” indicato nello Scontrino dell’energia, potrebbe generare confusione nel cliente. Propongono dunque un intervento di razionalizzazione del Box medesimo che consiste nello spostamento degli elementi “quantitativi” dal lo

Scontrino, intesi come i corrispettivi e gli importi dovuti in base all'offerta per la quota per consumi e per la quota fissa, così facendo il Box diventa un contenitore di dati "qualitativi", cioè descrittivi dell'offerta;

- i venditori richiedono infine precisazioni di compilazione del Box in casi specifici e complessivamente esprimono un'opinione piuttosto uniforme sulla complessità delle informazioni del Box dell'offerta facendo diverse proposte di semplificazione;
- in relazione all'orientamento di indicare, all'interno del Box dell'offerta, la presenza o meno di oneri di recesso, si riscontra un generale apprezzamento da parte delle associazioni dei consumatori domestici, delle PMI, nonché degli altri soggetti intervenuti nella consultazione; qualche venditore segnala che l'informazione risulta ridondante essendo facilmente recuperabile dai documenti contrattuali;
- con riferimento all'orientamento di indicare le restanti informazioni all'interno della sezione denominata "Elementi essenziali" con i raggruppamenti in riquadri tematici, sono pervenute osservazioni generalmente favorevoli, con qualche proposta di affinamento, specialmente da parte delle associazioni dei venditori e di venditori singoli, al fine di ovviare all'eccessiva, a loro dire, numerosità nonché disomogeneità delle informazioni da esporre. Più in dettaglio:
  - numerose osservazioni riguardano il riquadro "Imposte e Oneri generali di sistema" che conterrebbe un mix di informazioni standard (aliquote) e di informazioni variabili (basi imponibili e ammontare dovuto), mentre non si ritiene opportuno accumulare queste informazioni all'interno del medesimo riquadro.
  - in merito al *QR code* per il reperimento immediato degli Elementi di dettaglio, è stato osservato che, al fine di implementare tale adempimento nel rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali, il *QR code* dovrebbe necessariamente incorporare un link diretto a una generica pagina di autenticazione ove ogni cliente possa inserire le proprie credenziali per un accesso protetto ai propri dati (ad esempio la pagina privata del sito web dell'operatore); inoltre, molti venditori e le loro associazioni evidenziano criticità relative alla messa a disposizione degli elementi di dettaglio in un formato standard scaricabile e elaborabile (ad esempio .xml o .csv);
  - le associazioni rappresentative delle PMI suggeriscono di inserire tra gli elementi informativi di questa sezione il "fattore cos-phi" (meglio definito "fattore di potenza" come rapporto tra l'energia reattiva e l'energia attiva prelevate o immesse in un punto della rete, di cui all'art. 1 del TIT) in quanto informazione utile per rimediare ai problemi tecnici di eccessi di prelievi di energia reattiva;
  - infine, molteplici venditori e associazioni non concordano con la previsione di duplicare alcune informazioni già riportate nel Frontespizio unificato, né con l'indicazione, di nuova introduzione, delle informazioni relative a "informazioni agevolazioni relative ad eventi calamitosi", suggerendo in alternativa un rimando alla pagina dell'Autorità con gli specifici provvedimenti in materia, oppure alla pagina dedicata del venditore;

- relativamente all'orientamento di modificare in 15 mesi il periodo di riferimento dell'informazione relativa al dettaglio dei consumi storici, le risposte pervenute mostrano un tasso elevato di eterogeneità:
  - l'orientamento in esame è generalmente apprezzato dalle associazioni dei consumatori domestici e delle PMI e dagli altri soggetti; numerosi di tali soggetti, addirittura, esprimono la propria preferenza per i 24 mesi;
  - numerosi venditori sono contrari al periodo di 15 mesi; alcuni venditori e le relative associazioni, preferiscono mantenere l'attuale periodo di riferimento di 12 mesi, anche a vantaggio dell'allineamento con il consumo annuo e la spesa annua; un venditore ritiene che comunque, nella maggior parte dei casi, lo storico di 24 mesi non sarebbe sufficiente per analizzare casistiche particolarmente complesse (reclami e ricalcoli); altri venditori esprimono, per contro, una preferenza per 24 mesi, mentre un'associazione rileva che sarebbe preferibile 16 o 24 mesi nel caso del gas naturale, in ragione della stagionalità che caratterizza il settore: in tale prospettiva, si evidenzia anche che inserire periodi diversi dall'anno solare potrebbe generare confusione laddove venissero letti i consumi invernali paragonandoli a quelli estivi o viceversa; alcuni venditori, infine, suggeriscono di pubblicizzare maggiormente il c.d. Portale Consumi;
- con riferimento alle prospettate tempistiche di entrata in vigore ed efficacia della nuova regolazione, si riscontrano risposte disomogenee:
  - circa la metà delle associazioni dei consumatori suggeriscono un periodo di 6 mesi, mentre l'altra metà concorda con i 12 mesi indicati dall'Autorità;
  - la maggioranza dei venditori ritiene, invece, sia necessario prevedere un periodo di almeno 18-24 mesi e quantomeno prevedere che l'orizzonte temporale di 12 mesi per l'implementazione degli interventi debba decorrere dalla fine del Servizio di Maggior Tutela.

**CONSIDERATO ANCHE CHE:**

- la delineata revisione della regolazione della Bolletta 2.0 provoca un importante impatto anche sugli ulteriori strumenti di trasparenza previsti dalla vigente regolazione, quali il Glossario e la Guida alla lettura redatta dall'Autorità per i regimi di tutela, nonché sugli appositi obblighi per tutti i venditori di fornire, sia in fase precontrattuale, che attraverso il sito internet o altre modalità di comunicazione con i clienti finali, una "guida" alla lettura della bolletta per ciascuna offerta, contenente tutte le informazioni e i dati inerenti alla determinazione delle voci fatturate;
- i suddetti strumenti così come disciplinati ai sensi dell'attuale regolazione potrebbero non risultare più adeguati ad accogliere la portata innovativa della revisione della Bolletta 2.0 e nello specifico la modifica dell'attuale sintesi degli importi fatturati indicata nella Bolletta sintetica.



**CONSIDERATO INFINE CHE:**

- in termini generali, occorre ricordare che, dopo l'entrata in vigore, nel 2018, della disciplina legislativa in tema di fatturazione elettronica, la Bolletta sintetica disciplinata dalla Bolletta 2.0 non costituisce più fattura a fini fiscali, ma resta (assieme agli Elementi di dettaglio) un documento previsto dalla regolazione dell'Autorità volto a soddisfare quindi solo esigenze regolatorie, in particolare quelle di tutela della clientela finale, sotto il profilo della trasparenza delle informazioni rese dal venditore per consentire al medesimo cliente di controllare l'effettiva applicazione delle condizioni (specie) economiche del servizio, anche in una prospettiva di possibile confronto con le offerte di altri venditori (in coerenza col sopra richiamato articolo 2, comma 12, lettera l), della legge 481/95);
- la disciplina dei predetti documenti regolatori, pertanto, si pone nella prospettiva di assicurare la massima tutela al cliente finale, ma anche lo sviluppo della concorrenza nella misura in cui il cliente possa disporre d'uno strumento efficace per poter valutare l'effettiva incidenza, sul suo potere di spesa e sui propri comportamenti di consumo, delle offerte economiche accettate sul libero mercato; la riforma della disciplina della Bolletta 2.0, avviata col procedimento 516/2023/R/com, come visto, persegue un rafforzamento della predetta tutela, che si giustifica soprattutto nel nuovo contesto di completo superamento dei regimi di tutela di prezzo;
- conseguentemente, e diversamente da quanto sostenuto da alcuni venditori intervenuti nell'ambito della consultazione, la bolletta energetica non rappresenta affatto uno strumento di cui possono liberamente disporre le parti venditrici per realizzare le proprie strategie commerciali e di comunicazione coi propri clienti; tali esigenze dei venditori, ovviamente, non sono escluse, ma non possono che essere recessive rispetto a quelle di tutela del cliente acquirente, cui è prioritariamente orientata la regolazione dell'Autorità; regolazione che, comunque, deve comunque risultare proporzionata nelle concrete scelte di tutela compiute, rispetto agli oneri posti in capo alle parti venditrici;
- in tale prospettiva, la nuova articolazione della Bolletta sintetica (nel Frontespizio unificato, Scontrino dell'energia, Box dedicato all'offerta ed Elementi essenziali) risponde in modo proporzionato e ragionevole alle sopra evidenziate esigenze di tutela della clientela finale in termini di trasparenza e di *empowerment* (come sarà anche precisato nel seguito); in particolare, un aspetto rilevante e decisivo, coerente con le predette finalità, consiste nella scelta dell'Autorità (sottesa all'intera riforma posta in consultazione) di inserire nell'ambito dei documenti che compongono la "Bolletta sintetica" solo elementi informativi che siano relativi alla spesa del cliente riferita al periodo di riferimento – oltre, ovviamente, agli eventuali altri elementi espressamente previsti dalla regolazione;
- a quest'ultimo riguardo, è appena il caso di evidenziare che, dalla suesposta impostazione consegue un generale divieto per i venditori di introdurre, nella predetta documentazione, informazioni ulteriori, che potranno essere esposte ovviamente in fogli aggiuntivi e seguenti la Bolletta sintetica: tali informazioni, infatti, rischiano di rendere meno agevole la percezione, immediata e corretta, delle informazioni

rilevanti afferenti alla spesa oggetto della bolletta, rispondendo principalmente a esigenze commerciali del venditore, ossia a esigenze ultronee che, come detto, sono recessive rispetto a quelle sopra indicate a tutela del cliente finale; come tali, pertanto, esse possono trovare tutela adeguata nella facoltà del venditore di inserire dette informazioni o in pagine aggiuntive alla Bolletta sintetica o anche nell'ambito della documentazione che compone gli Elementi di dettaglio;

- al riguardo, inoltre, alcune considerazioni critiche (o richieste di chiarimento) pervenute nell'ambito della consultazione in merito particolare allo Scontrino dell'energia, sembrano dipendere da fraintendimenti su alcuni aspetti della disciplina che l'Autorità intende adottare al riguardo.

#### **CONSIDERATO, DA ULTIMO, CHE:**

- l'obiettivo principale dello Scontrino dell'energia è quello di porre in evidenza come la spesa complessiva per l'energia/gas naturale dipende dai comportamenti di consumo, ovvero dai consumi di energia elettrica / gas naturale effettuati nel periodo di riferimento, offrendo uno strumento illustrativo a vantaggio del cliente finale rispetto all'incidenza delle sue abitudini sulla sua spesa energetica; in questo senso, nell'ambito dello Scontrino, in corrispondenza della riga "quota per consumi" l'Autorità ha chiaro che sono da riportare obbligatoriamente, ove disponibili, i consumi effettivi espressi in kWh o Smc; consumi stimati possono essere contabilizzati solo in assenza di consumi effettivi;
- inoltre, in caso di offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali (ivi incluse le offerte miste, le offerte c.d. *flat*, quelle c.d. customizzabili ecc.) nello scontrino deve essere evidenziata, in una riga a parte con la dicitura "*Importi correlati all'offerta*", la differenza tra gli importi derivanti dall'applicazione del prezzo (€/kWh o €/Smc in logica *full cost*) ai consumi effettivi, da indicare nella riga quota per consumi, e l'ammontare derivante dall'offerta (ad esempio, l'importo costante da pagare a ogni periodo nel caso delle offerte "*flat*" o a rata costante con conguaglio finale). In tali casi, l'importo "di adeguamento" così evidenziato è tale, in segno e valore, da ricondurre il totale bolletta al valore contrattualizzato;
- l'Autorità ha infine evidenziato come i suddetti criteri implicano 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); ne consegue che è uniformato per tutti i clienti finali l'ordine di utilizzo dei dati di misura, indipendentemente dal servizio in cui questi ultimi sono forniti, e viene meno la deroga di ordine di utilizzo dei dati di misura per i venditori sul mercato libero prevista dal medesimo Testo.

#### **RITENUTO CHE:**

- alla luce del nuovo assetto del mercato *retail*, caratterizzato dal completamento del processo di liberalizzazione e dell'avvio dei nuovi servizi di tutela della vulnerabilità, e tenuto conto delle esigenze emerse dall'indagine demoscopica su un campione di

famiglie, delle osservazioni pervenute in esito alle consultazioni di cui ai documenti 517/2023/R/com e 136/2024/R/com, nonché delle diverse occasioni di confronto organizzate con gli *stakeholder*, sia opportuno dare seguito agli orientamenti finalizzati alla maggiore semplicità, uniformità e comprensibilità delle bollette e delle informazioni ivi trasmesse;

- si debba disporre, pertanto, una nuova struttura della bolletta articolata nei due documenti regolatori:
  1. la Bolletta sintetica, che a sua volta comprende:
    - a) il Frontespizio Unificato;
    - b) lo Scontrino dell'energia;
    - c) il Box dedicato all'offerta;
    - d) gli Elementi informativi essenziali;
  2. gli Elementi di dettaglio;
- il Frontespizio unificato di cui alla precedente lettera a), quale prima facciata universalmente riconoscibile del documento regolatorio della Bolletta sintetica, costituisca un efficace strumento per conseguire una maggiore uniformità tra le bollette redatte dai diversi venditori, come tra l'altro considerato condivisibile da un'associazione di venditori, al fine di un efficace e immediato orientamento del cliente finale in occasione di ogni ricezione dei documenti regolatori, a tutela quindi non solo del cliente finale, ma anche del buon funzionamento del mercato; al riguardo, sia opportuno:
  - perseguire la maggiore semplificazione della Bolletta sintetica, individuando, nell'ambito del Frontespizio unificato, un insieme circoscritto di informazioni obbligatorie, presentate in maniera agevolmente comprensibile per il cliente finale e riferite strettamente all'acquisto dell'energia oggetto del periodo di fatturazione cui si riferisce il documento regolatorio; in tale prospettiva, si ritiene, che il Frontespizio unificato debba riportare, come per altro condiviso da un'associazione dei venditori, l'importo totale da pagare, inteso come il totale complessivo contabilizzato in bolletta nonché il termine di pagamento, rimandando alla pagina seguente il dettaglio degli importi economici fatturati;
  - in accoglimento delle osservazioni pervenute da un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici, che sotto il totale dovuto sia riportata anche la dicitura seguente: *“per maggiori dettagli si veda lo Scontrino dell'energia nella pagina seguente”*;
  - in coerenza con quanto rappresentato da un venditore, che il Frontespizio dia evidenza, sotto l'importo totale dovuto, della quota dovuta per il *Canone di abbonamento alla televisione per uso privato*;
  - accogliere alcune proposte pervenute da parte delle associazioni rappresentative delle PMI, nonché di alcuni venditori e loro associazioni rappresentative di inserire, tra le informazioni obbligatorie del Frontespizio unificato – in quanto, comunque, non distoniche con le finalità sopra richiamate di maggiore uniformità e utili per il cliente al fine di disporre di alcune informazioni minime e di principale rilievo:
    - il nome dell'offerta;

- le informazioni relative all'eventuale attivazione della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito;
- non prevedere i dati identificativi del punto di prelievo (POD e indirizzo di fornitura) nel Frontespizio unificato che a detta della maggioranza della parte venditori costituisce un ostacolo all'applicazione del nuovo documento regolatorio ai clienti multisito, trasferendo tali informazioni nella parte dello Scontrino dell'energia, così come in questo specifico caso non è conferente prevedervi il consumo annuo aggiornato;
- riconoscere al venditore la facoltà di inserire nel Frontespizio unificato ulteriori informazioni che ritiene rilevanti, accogliendo la richiesta di ampliare il limite massimo di spazio utilizzabile dal venditore al 15% dello spazio complessivo della pagina destinata al Frontespizio (dal 15% sono esclusi loghi e diciture obbligatorie); deve infatti ritenersi prevalente l'interesse pubblico di tutela del cliente finale attraverso una maggiore uniformità della bolletta – ribadito anche nell'ambito della consultazione dalle associazioni rappresentative i consumatori domestici – di disporre di poche e principali informazioni che consentano un confronto sul costo effettivo del servizio erogato nel periodo di riferimento dall'impresa di vendita; in tale prospettiva, si ritiene che comunque il predetto limite del 15% costituisca un ragionevole punto di equilibrio tra tale preminente esigenza e quella, comunque recessiva, del venditore di poter personalizzare la bolletta secondo le proprie strategie commerciali e gestionali;
- confermare, altresì, la piena discrezionalità del venditore nelle scelte in ordine al contenuto informativo dello spazio del 15% della prima pagina, oltre che la discrezionalità del venditore in ordine alle scelte grafiche (*layout*, caratteri, colori, etc.) di tutta la Bolletta sintetica, fermi restando i soli contenuti previsti per ciascuno dei suoi componenti di cui alle lettere a), b), c) e d) e la possibilità di aggiungere, per eventuali contenuti a scelta del venditore, pagine seguenti la Bolletta sintetica e/o gli Elementi di dettaglio in ogni invio;
- lo Scontrino dell'energia, di cui alla precedente lettera b), debba essere confermato quale facciata immediatamente successiva al Frontespizio unificato, come condiviso anche da un'associazione di venditori e da qualche venditore singolo, ed essere compilato per ciascun punto di prelievo/di riconsegna; in particolare, debba essere compilato per ciascun punto di prelievo e riconsegna anche nei documenti regolatori corrispondenti a contrattualizzazioni multisito e *dual fuel*;
- lo Scontrino dell'energia, infatti, come sopra chiarito, consente la maggiore comprensibilità degli importi fatturati, e in particolare in termini del costo unitario complessivo (*full-cost*) dell'energia, sia per la quota che dipende prettamente dai quantitativi consumati in conseguenza ai comportamenti di consumo sia per la quota fissa (e, per l'elettricità, per la quota potenza): come più volte detto, pertanto, tale elemento della Bolletta sintetica così costruito consente di aumentare la consapevolezza del cliente finale dell'incidenza dei propri comportamenti di consumo sul costo finale che deriva dall'applicazione della specifica offerta commerciale che ha sottoscritto; si tratta d'un elemento di conoscenza nuovo per il cliente finale (nel senso che non era evidenziato dalla Bolletta 2.0), che soddisfa però

un'esigenza rappresentata diffusamente dalle associazioni dei consumatori e che costituisce un potente strumento di analisi soprattutto per i clienti finali meno esperti, tanto che il dettaglio dei costi fissi e variabili risulta al primo posto (58,3%) tra le voci meno chiare indicate dagli utenti intervistati nell'indagine demoscopica che si dicono insoddisfatti; contrariamente a quanto osservato da alcuni venditori e loro associazioni rappresentative, ciò non inibisce, né preclude, la possibilità di formulare offerte innovative da parte dei venditori stessi: per contro, anche in tali casi, il cliente finale deve essere messo in condizione di capire quanto i suoi comportamenti in termini di consumo incidono sulla spesa effettiva sostenuta per il periodo considerato in bolletta; né si ritiene pienamente accoglibile il suggerimento di duplicare nello Scontrino (o nel Frontespizio unificato) questa nuova articolazione per ciascuna delle voci di spesa vigenti, anziché fornire al cliente una vista unificante "*full cost*", visto che in tal modo si creerebbe una maggior complessità del documento, con informazioni presenti nella medesima parte della Bolletta sintetica difficilmente riconducibili le une alle altre, diminuendo la fruibilità del documento stesso e quindi venendo a mancare l'obiettivo di semplificazione, fondante del procedimento;

- quanto alla disciplina dello Scontrino dell'energia, inoltre:
  - in considerazione della maturità della conoscenza del codice POD raggiunta da tutte le categorie di consumatori che non esige più una evidenza privilegiata nei documenti regolatori e al fine anche di risolvere le difficoltà ampiamente manifestate di applicazione del nuovo schema prospettato alla clientela multisito, esporre all'interno dello Scontrino dell'energia i dati identificativi del punto di prelievo/riconsegna, rimuovendoli dalla esposizione nel Frontespizio unificato che, in tali casi, divenendo multipla, lo avrebbe eccessivamente appesantito andando a mancare l'obiettivo di comprensibilità immediata dello stesso;
  - in parziale accoglimento delle osservazioni pervenute da parte di un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici, nonché di numerosi venditori e le relative associazioni, sia comunque opportuno dare evidenza anche della quota parte della spesa dovuta in applicazione dell'offerta, cioè riferita alla vendita di energia/gas naturale, suddivisa a sua volta in quota per consumi (ed eventualmente per l'energia elettrica anche con riferimento all'energia reattiva) e quota fissa (e eventualmente per l'energia elettrica anche in quota potenza. Al fine, si ritiene opportuno disporre che lo scontrino sia integrato come segue:
    - in corrispondenza della voce "quota per consumi" siano aggiunte due apposite righe in cui sono indicate rispettivamente:
      - la "quota per consumi" dovuta in applicazione dell'offerta, cioè relativa alla sola spesa per la vendita di energia, denominato "*di cui spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale*" e;
      - la "quota per consumi" riferita alla sola spesa per la tariffa di rete e per gli oneri generali di sistema, denominato "*di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema*";
    - in ciascuna delle suddette due righe sono indicati valori unitari calcolati come media ponderata, rispetto ai consumi e ai periodi di fatturazione, di tutti i corrispettivi in quota variabile dovuti rispettivamente per la vendita di

- energia elettrica/gas naturale e per la rete e gli oneri generali, espressi in €/kWh o in €/Smc e i rispettivi importi risultanti (sub-totali) dal rapporto tra i predetti valori e i consumi (o le quantità) del periodo di fatturazione;
- in corrispondenza della voce “quota fissa” vi siano aggiunte due righe riportanti rispettivamente;
    - la “quota fissa” dovuta in applicazione dell’offerta, cioè per la spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale, denominata “*di cui spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale*”, e
    - la “quota fissa” dovuta riferita alla spesa per la tariffa di rete e per gli oneri generali di sistema, denominata “*di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema*”;
  - in ciascuna delle suddette righe è indicato un valore calcolato come sommatoria di tutti i corrispettivi in quota fissa dovuti rispettivamente per la materia energia/gas naturale fatturati e per la rete e gli oneri generali fatturati, espressi in €/mese e i rispettivi importi totali (sub-totale) risultanti dal rapporto tra il predetto valore e il numero di mesi;
  - per il solo settore elettrico, inoltre:
    - alla voce “quota fissa” è indicata in una apposita riga anche la voce “quota potenza” con l’indicazione della sommatoria di tutti i corrispettivi espressi in €/kW fatturati, moltiplicata per la quantità di potenza fatturata (kW) e i rispettivi importi totali risultanti dal rapporto tra il predetto valore e la quantità di potenza fatturata;
    - alla voce “quota per consumi” è indicata, strettamente ove necessario (clienti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW e fattore di prelievo – o immissione – di energia reattiva superiore alle soglie minime previste dalla normativa tariffaria, nelle diverse fasce orarie) in una apposita riga, la quantità di energia reattiva moltiplicata per i corrispettivi dell’energia reattiva, espressi in €/kVARh, espressi come valore medio ponderato, rispetto agli eccessi di energia reattiva e ai periodi di fatturazione, di tutti i corrispettivi per energia reattiva fatturati, nonché l’importo totale risultante;
    - sia la quota potenza sia l’importo riferito all’energia reattiva, ove presente, afferiscono alla spesa per la rete e gli oneri generali di sistema;
- al fine di non frustrare l’obiettivo della semplicità e di superare le criticità segnalate in relazione alla potenziale complessità dello Scontrino dell’energia, in caso di offerte con fasce multiorarie di prezzo, scaglioni o ancora periodi di fatturazione diversi da mensili (ad. es. bimestrali o tri/quadrimestrali), disporre che lo Scontrino riporti, in corrispondenza della voce “quota per consumi”, in una singola riga la quantità di energia elettrica del periodo di fatturazione, espressa in kWh o di gas naturale del periodo di fatturazione espressa in Smc, moltiplicata per un valore calcolato come media ponderata, rispetto ai consumi e ai periodi di fatturazione, di tutti i corrispettivi in quota variabile fatturati, espressi in €/kWh o in €/Smc e l’importo totale risultante; pertanto, nella voce “quota per consumi” non sono mai esposti valori e consumi per fasce di prezzo e/o per scaglioni di

consumo e per periodo di fatturazione – modifica, rispetto a quanto prospettato nel documento per la consultazione 136/2024/R/com, che permette, fra l’altro, di risolvere la criticità diffusamente segnalata da parte del comparto della vendita in ordine all’applicazione dello Scontrino alle offerte miste e più in generale delle offerte più innovative. Inoltre, in ottica di semplificazione e leggibilità dello scontrino, la voce “quota fissa” contiene una riga con il numero di mesi di fatturazione, espressa in mesi moltiplicata per un valore calcolato come sommatoria di tutti i corrispettivi in quota fissa fatturati, espressi in €/mese e l’importo totale risultante;

- confermare, altresì, che lo Scontrino riporti i consumi stimati solo in assenza di consumi effettivi in considerazione del fatto che le voci ivi previste e la loro corretta compilazione ne permettono pacificamente l’applicazione anche alle offerte cosiddette “a consumo costante” o “flat” diversamente da quanto rappresentato da taluni operatori;
- il Box dell’offerta, di cui alla precedente lettera c), costituisca un elemento di necessario accompagnamento dello Scontrino dell’energia, al fine assicurare maggiore comprensibilità alle condizioni contrattuali sottoscritte e alla loro effettiva applicazione nel periodo di riferimento; in particolare, sia opportuno:
  - in accoglimento delle osservazioni formulate in merito all’opportunità di semplificare il Box dedicato all’offerta, prevedere che le informazioni relative all’importo complessivo della quota per consumi e quota fissa totale siano eliminate dal Box e indicate nelle righe apposite dello Scontrino dell’energia come illustrato sopra;
  - mantenere gli elementi descrittivi dell’offerta nel Box dedicato, anche in presenza di perplessità dei venditori, dato l’apprezzamento delle associazioni dei consumatori per questo nuovo strumento e in ragione del contributo informativo specifico (ovvero quello di evitare pratiche commerciali scorrette) messo in luce in particolare da alcuni contributi provenienti da soggetti partecipanti alla consultazione non appartenenti né alla categoria dei venditori e loro associazioni né alle associazioni dei consumatori;
  - con riferimento alle perplessità sollevate da alcuni venditori rispetto alle difficoltà di rappresentare compiutamente nel Box dedicato all’offerta alcune offerte particolarmente innovative, in accoglimento di tale osservazione consentire che in tali speciali condizioni il venditore possa ricorrere ad applicazioni informatizzate (“app”) o siti dedicati, per rendere pienamente conto al cliente della concreta valorizzazione dell’offerta innovativa nel periodo di fatturazione, in modo comunque tracciabile e verificabile, riportando il collegamento a tali app ovvero siti nel Box medesimo;
- gli Elementi informativi essenziali di cui alla precedente lettera d), costituiscano un elemento di necessario completamento degli altri elementi in cui si articola la Bolletta sintetica, in quanto recano informazioni indefettibili (spesso per requisiti normativi) per i clienti finali anche se non prettamente riferite al periodo di fatturazione; tali informazioni, inoltre, in coerenza con le esigenze di semplicità e facilità di lettura,

debbano essere raggruppate a loro volta in “*riquadri contenitori*” con titolo disposto dall’Autorità;

- con riferimento alla disciplina degli Elementi informativi essenziali, sia inoltre opportuno:
  - accogliere le proposte pervenute da parte dei venditori di non inserire gli oneri generali di sistema all’interno del medesimo raggruppamento con IVA e accisa, in ragione della loro differente natura; sia pertanto necessario integrare gli Elementi informativi essenziali con un apposito riquadro contenitore denominato “Oneri generali di sistema” dedicato a fornire il dettaglio degli importi fatturati a copertura di tali oneri, disaggregati nelle componenti tariffarie ASOS e ARIM, in base alla struttura tariffaria definita per ciascuna tipologia di cliente finale;
  - accogliere il suggerimento di prevedere l’inserimento, per i clienti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW, del fattore di potenza effettivo per ciascun mese del periodo di fatturazione, anche nei mesi senza fatturazione di energia reattiva, come strumento informativo utile al miglioramento dell’efficienza energetica;
  - accogliere le osservazioni pervenute dai venditori in relazione alle informazioni sulle agevolazioni relative ad eventi calamitosi e disporre che sia indicato il link alla pagina dedicata del sito del venditore in bolletta;
  - relativamente all’orientamento di modificare il periodo di riferimento dell’informazione relativa al dettaglio dei consumi storici in 15 mesi, in accoglimento delle osservazioni pervenute che evidenziano l’opportunità di estendere ulteriormente il periodo di osservazione al fine di consentire una valutazione più completa da parte del cliente finale, soprattutto per il settore del gas naturale che risente di una forte e prolungata stagionalità, disporre che il periodo di riferimento sia di 18 mesi;
- in caso di contratti multisito, sia opportuno prevedere che le parti comuni a tutti i Pod/PDR possano essere presentate una sola volta nella Bolletta sintetica, mantenendo evidenza distinta delle voci e dei parametri riferibili ai singoli punti di prelievo e riconsegna; nonché l’eliminazione dell’informazione riferita al consumo annuo aggiornato dal Frontespizio unificato;
- con riferimento, infine, al documento regolatorio degli Elementi di dettaglio, sia opportuno confermare la struttura e le informazioni ivi riportate come la regolazione vigente disciplina, proprio perché rappresentate da un altro punto di vista più analitico e tecnico e pertanto più appropriato a un documento di approfondimento che può interessare il consumatore più esperto e può arricchire ed essere complementare alla portata informativa dello Scontrino; si prevede altresì che sia inserito un *QR code* in bolletta attraverso il quale tale documento sia facilmente reperibile; in particolare, sia opportuno prevedere che il suddetto *QR code* sia posto nella seconda pagina della Bolletta sintetica, di fianco allo Scontrino dell’energia e al Box dell’offerta con un testo esplicativo circa le funzionalità dello stesso; ovviamente, nell’implementazione di tale funzionalità, è onere dell’impresa di vendita adottare le misure e le modalità attuative che siano coerenti con la disciplina sulla protezione dei dati personali ove questa rilevi; peraltro, al fine di assicurare una corretta informazione al cliente finale, sia opportuno che nel testo esplicativo del citato *QR code* siano inclusi eventuali



adempimenti relativi a misure di sicurezza che saranno richiesti al cliente finale per accedere all'ambiente informatico in cui reperire gli Elementi di dettaglio; altresì, sebbene siano pervenute numerose segnalazioni da parte dei venditori e delle loro associazioni in relazione alle difficoltà di rendere disponibili gli Elementi di dettaglio in un formato standard, scaricabile ed elaborabile, sia opportuno disporre che su richiesta il cliente finale possa ottenerli dal proprio venditore in formato scaricabile ed elaborabile (es. .csv) in quanto elemento che agevola l'effettiva conoscenza e rielaborazione dei dati e delle informazioni in essi contenuti; questa soluzione permettere altresì di non compromettere la fruibilità del QR code e dell'indirizzo URL indicati nella Bolletta sintetica per il reperimento immediato degli Elementi di dettaglio per i clienti finali meno esperti;

- sia opportuno non introdurre variazioni alle disposizioni semplificate relative ai gas diversi, e accordare inoltre, in ragione delle peculiarità dei servizi in parola, la facoltà al venditore di scegliere se applicare ai clienti finali interessati tali disposizioni semplificate attualmente vigenti in alternativa alle disposizioni della regolazione della Bolletta;
- in ragione della portata innovativa della riforma delle bollette dei clienti finali, prevedere che la transizione verso la nuova regolazione sia accompagnata da specifiche azioni informative e comunicative sviluppate ad hoc dall'Autorità; altresì non accogliere la proposta di prevedere un regime di coesistenza delle due tipologie di bollette trasmesse ai clienti finali per un periodo transitorio, date le eccessive difficoltà dal punto di vista tecnico-operativo che questo comporterebbe per i venditori, nonché il possibile disorientamento per il cliente finale, in contrasto con uno dei principali obiettivi del provvedimento, quello della semplificazione;
- sia opportuno confermare l'ambito di applicazione della nuova regolazione, comprensiva di tutti i clienti finali di cui all'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV; e b) di cui all'articolo 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc;
- sia altresì opportuno estendere l'ambito di applicazione della nuova regolazione anche ai servizi di ultima istanza gas, cioè la Fornitura di ultima istanza e il servizio di default gas, a partire dalle prossime assegnazioni per gara previste per l'anno termico 2025-2026, confermando, invece, l'intendimento di non ricomprendere nell'ambito di applicazione della nuova regolazione il servizio di maggiore tutela elettrico, in considerazione dell'incompatibilità tra le tempistiche di applicazione della nuova regolazione e quelle di rimozione dello stesso servizio delineato dalla normativa di cui al decreto-legge 181/2023 per effetto delle aste del nuovo servizio di vulnerabilità;
- sia infine opportuno stabilire che le disposizioni del presente provvedimento siano da applicare a decorrere dalla prima bolletta emessa a partire dalla data dell' 1 luglio 2025, ritenendo, sulla base degli elementi raccolti in esito alla consultazione 136/2024/R/com, che tale termine sia congruo con gli adempimenti (inclusi gli sviluppi sistemistici e applicativi) che i venditori devono mettere in atto per rendere operativa la disciplina della Bolletta in esito al presente provvedimento.

**RITENUTO, CHE:**

- sia opportuno, in esito alla nuova disciplina, prevedere che tra gli strumenti di ulteriore trasparenza previsti dalla regolazione, siano predisposti con successivo provvedimento i Glossari aggiornati, mentre lo strumento della “Guida alla lettura delle voci di spesa” sia abrogata;
- sia pertanto opportuno affidare un mandato ampio alla Direzione servizi di sistema e monitoraggio energia per l’implementazione della riforma, prevedendo che riporti regolarmente al Collegio sulle azioni propedeutiche e di divulgazione messe in atto per facilitare la messa a regime della disciplina Bolletta in esito al presente provvedimento.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- sia necessario modificare le disposizioni in tema di ordine di utilizzo dei dati di misura disciplinate nel TIF, come conseguenza della previsione di indicare nello Scontrino dell’energia, in corrispondenza della riga “quota per consumi”, i consumi effettivi espressi in kWh o Smc e, solo in loro assenza, i consumi stimati;
- sia necessario intervenire quanto prima al fine di prevedere l’inserimento delle informazioni relative all’efficienza energetica di cui al punto 1.3, lettera b) dell’Allegato 1 del d.lgs 210/2021 ai sensi dell’articolo 10.3, lettera b) della Bolletta 2.0.

**DELIBERA**

1. di approvare la “Bolletta dei clienti finali di energia” definiti nell’Allegato A della presente deliberazione di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di prevedere che a far data dall’ 1 luglio 2025:
  - a. trovano applicazione le disposizioni dell’Allegato A di cui alla presente deliberazione;
  - b. sia abrogata la deliberazione dell’Autorità 501/2014/R/com, e in particolare il suo Allegato A;
3. che siano ricompresi nell’ambito di applicazione della nuova regolazione Bolletta i servizi di ultima istanza gas a partire dalle prossime assegnazioni per gara previste per l’anno termico 2025- 2026;
4. che a decorrere dalla data di cui al punto 2., siano apportate le seguenti modifiche al TIF, prevedendo che:
  - a. il comma 5.3 è soppresso ed è aggiornata di conseguenza la tabella 1;
  - b. l’articolo 6 è modificato come segue:
    - al comma 6.8, lettera d), punto ii, dopo le parole “sino ad allora disponibili,” sono aggiunte le parole “e indicati in ogni bolletta in corrispondenza alla riga “quota per consumi”;
    - il comma 6.8, lettera d), punti iii. e iv. sono sostituiti come segue:

*“iii. che il venditore fornisca in ciascuna bolletta sintetica di periodo le informazioni disponibili relative ai consumi effettivi come previsto dall’articolo 8 della Bolletta di energia dei clienti finali;*

*iv. che, fatto salvo quanto previsto al precedente punto iii.,*

- *sia indicato in bolletta la possibilità del cliente di chiedere la modifica del suddetto importo e le modalità per effettuare tale richiesta;*
- *per ogni periodo di fatturazione, ai fini del calcolo all’importo addebitato in bolletta sintetica, in corrispondenza della riga “quota per consumi” dello scontrino dell’energia di cui alla bolletta sintetica, siano contabilizzati solo i consumi effettivi qualora presenti e che, in corrispondenza della riga “Importi correlati all’offerta”, sia indicato il valore risultante dall’eventuale differenza tra la contabilizzazione dei consumi effettivi e l’importo contabilizzato in applicazione dell’offerta.”;*

5. la disciplina della Bolletta 2.0 e i relativi riferimenti nei vigenti provvedimenti dell’Autorità si intendono abrogati a decorrere dalla data di cui al punto 2., e al medesimo termine sono pubblicati i provvedimenti dell’Autorità modificati in conseguenza;
6. di stabilire ai sensi del 10.3, lettera b) della Bolletta 2.0, che i venditori riportino il testo della comunicazione relativa all’efficienza energetica di cui al punto 1.3, lettera b) del d.lgs 210/2021 reso noto dall’Autorità a decorrere dalle bollette emesse nei confronti dei clienti finali dall’1 ottobre 2024;
7. di dare mandato alla Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia, in collaborazione con le Direzioni interessate, per i seguiti di competenza relativamente alla revisione dei Glossari della bolletta e alle azioni di supporto alla messa a regime e divulgazione della nuova Bolletta, riferendone periodicamente al Collegio;
8. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

23 luglio 2024

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*