

BOLLETTA 2.0

**ORIENTAMENTI, IN ESITO ALL'ISTRUTTORIA CONOSCITIVA, PER LA
DEFINIZIONE DI INTERVENTI REGOLATORI IN MATERIA DI TRASPARENZA
DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE**

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale*

20 febbraio 2014

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) del 13 giugno 2013, 260/2013/R/com (di seguito: deliberazione 260/2013/R/com) in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, finalizzata a raccogliere elementi informativi su base partecipativa per successivi interventi regolatori, nell'ambito dei principi e dei criteri della Direttiva Europea 27/2012/UE. Il documento è stato elaborato anche sulla base delle audizioni dei soggetti interessati realizzate dall'Autorità, nonché alla diffusione di un questionario contenente quesiti miranti a raccogliere le informazioni ritenute utili per la valutazione di interventi regolatori.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il 31 marzo 2014. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In subordine, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico

Direzione Mercati

Unità Mercati Retail

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel. 02.655.65.284/290

fax 02.655.65.265

e-mail: mercati@autorita.energia.it

sito internet: www.autorita.energia.it

INDICE

1. Introduzione	4
2. Contenuto della regolazione bolletta 2009	6
3. Questionari e audizioni: esiti	9
4. Orientamenti per la riforma Bolletta 2.0	20
Appendice	35

1. Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 260/2013/R/com l'Autorità ha avviato una istruttoria conoscitiva in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, finalizzata a raccogliere elementi informativi su base partecipativa, con il coinvolgimento di venditori, consumatori e loro Associazioni rappresentative, per successivi interventi regolatori, nell'ambito dei principi e dei criteri della Direttiva Europea 27/2012/UE (di seguito: progetto bolletta 2.0).
- 1.2 Nelle intenzioni dell'Autorità, quindi, gli elementi così raccolti potranno essere utilizzati per interventi di adeguamento, razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute nei documenti di fatturazione. Tali informazioni sono attualmente disciplinate dalla deliberazione 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09 (di seguito: regolazione bolletta 2009) che pone obblighi a carico dei venditori, siano essi esercenti dei servizi di tutela o venditori operanti nel mercato libero, relativamente alle fatture inviate ai clienti finali serviti¹.
- 1.3 La decisione di intervenire con la deliberazione 260/2013/R/com discende anche dalle evidenze emerse dalle rilevazioni demoscopiche presso i clienti finali, realizzate nell'ambito dell'indagine avviata con deliberazione 26 luglio 2012, 317/2012/R/com², per individuare la percezione dei clienti nei riguardi della regolazione bolletta 2009, soprattutto relativamente ai clienti serviti nel mercato libero, verificando tra l'altro se i suddetti documenti vengano utilizzati dal cliente finale per effettuare un primo confronto con altre offerte.
- 1.4 In particolare, le rilevazioni demoscopiche hanno mostrato come, da parte dei clienti finali, non ci sia una completa soddisfazione sull'effettiva semplicità dei documenti di fatturazione: da un lato è emersa infatti una diffusa richiesta di maggiore chiarezza, dall'altro, molti richiedono una semplificazione/sintesi delle voci presenti per renderle comprensibili a tutti. Vi è però anche chi indica la necessità di specificare meglio le voci della fattura, anche chiedendo un maggiore dettaglio³. Infine, nell'ambito delle suddette rilevazioni è emerso come raramente l'attuale bolletta sia utilizzata quale strumento di confronto con altre offerte.
- 1.5 Anche dal lato dei venditori sono state, in diverse occasioni, presentate richieste di intervento in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, soprattutto in un'ottica di semplificazione della regolazione bolletta 2009.
- 1.6 Tali evidenze hanno quindi reso opportuno, oltre che necessario, un maggior approfondimento circa le esigenze dei soggetti coinvolti, clienti finali o venditori, valutando in particolare:
 - le possibili alternative di adeguamento, razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute nei documenti di fatturazione, privilegiando, al contempo, un'esigenza diffusa di sintesi, senza trascurare di disciplinare tutte le informazioni necessarie alla gestione del contratto;

¹ Per una descrizione degli obblighi previsti dalla deliberazione ARG/com 202/09 si rimanda al paragrafo 2.

² Con la deliberazione 26 luglio 2012, 317/2012/E/com l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sul mercato libero e sulle condizioni di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni per acquisire elementi informativi anche al fine di valutare i potenziali interventi regolatori e non, volti a migliorare il coinvolgimento dei clienti finali nel mercato della vendita al dettaglio e ad aumentare la loro capacità di fare propri i benefici potenziali derivanti dalla concorrenza. L'indagine è stata chiusa con deliberazione 7 agosto 2013, 366/2013/E/com (di seguito: deliberazione 366/2013/E/com), con la quale è stato approvato il rapporto finale.

³ Per maggiori dettagli circa gli esiti dell'indagine demoscopica, si rimanda al rapporto finale approvato con deliberazione 366/2013/E/com.

- l'impatto sui costi di commercializzazione delle diverse alternative, in quanto l'intervento vuole perseguire anche la finalità di portare ad una riduzione, rispetto all'attuale regolazione, di tali costi a beneficio del cliente finale.
- 1.7 In tale ottica, la deliberazione 260/2013/R/com, al punto 3, ha adottato un approccio duale, prevedendo la possibilità di acquisire elementi volti a comprendere maggiormente le esigenze di intervento da parte dei soggetti interessati, in particolare:
- dalle Associazioni rappresentative dei clienti finali, elementi e motivazioni che evidenzino le criticità legate all'attuale struttura dei documenti di fatturazione in tema di leggibilità e comprensione dei medesimi documenti, nonché i potenziali ambiti di intervento proponendo anche soluzioni specifiche per i clienti che hanno una minore capacità;
 - dai venditori o loro associazioni esponenziali, specifici elementi di supporto anche in tema di variazione dei costi di commercializzazione che i singoli interventi possono avere nonché in tema di tempi di implementazione.
- 1.8 Dando seguito a tale previsione, nell'ambito del nuovo progetto bolletta 2.0, teso a riformulare la regolazione bolletta 2009, l'Autorità ha organizzato audizioni dei soggetti interessati nelle giornate del 9 e 10 ottobre 2013. Al fine di agevolare la preparazione di tali audizioni, gli Uffici dell'Autorità hanno reso disponibile un questionario contenente quesiti miranti a raccogliere le informazioni ritenute utili per la valutazione di interventi regolatori⁴. Nel presente documento per la consultazione, alla luce di quanto emerso dalle indagini finora effettuate, sono anche presentati gli orientamenti dell'Autorità per la definizione di interventi regolatori in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione e modalità di esposizione in bolletta delle informazioni. Si precisa che tali orientamenti sono stati definiti a parità di assetto regolatorio di riferimento⁵ e che le criticità o le segnalazioni rispetto al suddetto assetto, eventualmente emerse nell'ambito delle audizioni o dei questionari, costituiranno elementi di approfondimento per eventuali interventi futuri.
- 1.9 Data la finalità di semplificazione, nell'ambito del progetto bolletta 2.0, si ritiene utile proporre anche alcune semplificazioni relative alla terminologia utilizzata nei documenti di fatturazione, in particolare procedendo ad una revisione del Glossario dei termini della bolletta, pubblicato sul sito internet dell'Autorità, approvato con deliberazione 11 ottobre 2010, ARG/com 167/10 e modificato, da ultimo dalla deliberazione 7 novembre 2013, 500/2013/R/com (di seguito deliberazione 500/2013/R/com)⁶.
- 1.10 Gli orientamenti illustrati di seguito, perseguono precisi obiettivi di semplificazione miranti, in particolare, a definire una bolletta:
- a. di semplice lettura;
 - b. di immediata comprensione, anche grazie ad una terminologia uniforme e semplificata;
 - c. sintetica;
 - d. tale da garantire al cliente, pur nella sintesi, la disponibilità delle informazioni utili per permettere il cambio del fornitore;

⁴ Per le informazioni relative ai partecipanti e per una sintesi dettagliata dei contributi pervenuti, si rinvia al successivo paragrafo 3.

⁵ Ad esempio per ciò che riguarda la struttura tariffaria o gli obblighi di misurazione dei consumi in capo ai distributori.

⁶ Con la deliberazione 500/2013/R/com l'Autorità ha proceduto, tra l'altro, ad una prima operazione di semplificazione del linguaggio utilizzato nel Glossario, nelle more di procedere ad ulteriori revisioni nell'ambito del presente procedimento.

mantenendo al contempo l'esigenza di mettere a disposizione del cliente finale, in maniera completa, tutti gli elementi necessari e sufficienti a caratterizzare e gestire il contratto di fornitura e dei servizi di sistema, nonché la gestione di eventuali reclami. A tal fine, gli orientamenti illustrati di seguito mirano a segmentare la bolletta in due parti, delle quali:

- la prima risulti sintetica e destinata alla grande diffusione;
- la seconda risulti analitica e contenga gli elementi di maggiore dettaglio.

1.11 Il presente documento per la consultazione è così strutturato:

- a. il paragrafo 2 fornisce una descrizione del contenuto della regolazione bolletta 2009 in tema di trasparenza della fatturazione;
- b. il paragrafo 3 presenta la sintesi dei contributi pervenuti al progetto bolletta 2.0, elaborata dalla Direzione Consumatori e Utenti, dalla Direzione Mercati e, per la parte relativa al focus box, dalla Direzione Comunicazione e Stampa;
- c. il paragrafo 4 indica gli orientamenti dell'Autorità in tema di modalità di esposizione delle informazioni in bolletta;
- d. in Appendice vengono fornite alcune simulazioni di *layout* dei documenti di fatturazione predisposte sulla base degli orientamenti illustrati al paragrafo 4 ed elaborate a cura della Direzione Comunicazione e Stampa.

2. Contenuto della regolazione bolletta 2009

2.1 La deliberazione ARG/com 202/09, approvata a dicembre 2009 ed entrata in vigore il 1° gennaio 2011, ha definito in modo puntuale le informazioni e le modalità di esposizione delle stesse, da inserire nei documenti di fatturazione dei clienti finali. La regolazione mirava, infatti, all'armonizzazione ed integrazione dei documenti di fatturazione relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale, data anche la potenziale diffusione nel mercato libero delle offerte *dual fuel*, onde garantire medesimi livelli di trasparenza e di leggibilità degli stessi; la medesima deliberazione si poneva quale obiettivo anche il miglioramento della confrontabilità delle offerte.

2.2 Nello specifico il provvedimento pone obblighi in tema di esposizione dei documenti di fatturazione ai venditori operanti nel mercato libero e agli esercenti il servizio di tutela, nei confronti dei clienti finali:

- a. elettrici alimentati in bassa tensione, ad eccezione delle utenze per illuminazione pubblica;
- b. di gas naturale con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno.

2.3 La struttura della fattura definita dalla deliberazione ARG/com 202/09 prevede la presenza di:

1. un Quadro Sintetico (di seguito: QS);
2. un Quadro di Dettaglio (di seguito: QD);
3. una parte dedicata ad ulteriori informazioni destinate al cliente finale.

Tutte le sezioni costituiscono parte integrante della bolletta e devono quindi essere sempre inviate al cliente. Esse sono inoltre definite in modo univoco indipendentemente dal mercato, tutelato o libero, in cui è servito il cliente.

2.4 Il QS, che di norma coincide con la prima pagina della bolletta, deve:

- a. contenere le informazioni relative al cliente finale (nome, cognome, CF, indirizzo di fatturazione e/o di fornitura), il codice del punto di prelievo/riconsegna, la tensione di alimentazione e la potenza disponibile (per il settore elettrico), il valore del potere calorifico superiore (P) ed il coefficiente di conversione dei volumi (C) (per il settore del gas naturale), la tipologia contrattuale riconducibile ai punti di prelievo/riconsegna e, nel caso del gas, anche la tipologia d'uso e la data di attivazione della fornitura (art. 3.1);
- b. riportare, in relazione al mercato in cui è servito il cliente, la dicitura “servizio di maggior tutela/servizio di tutela” o “mercato libero”, in quest'ultimo caso il QS riporta anche il nome commerciale dell'offerta (art. 3.2);
- c. indicare il periodo di riferimento della fatturazione, le letture (solo se rilevate o ottenute tramite autolettura del cliente), i dati di consumo, distinguendo tra consumi rilevati e stimati, il consumo annuo o quello relativo al momento da cui decorre la fornitura⁷ (art. 4);
- d. riportare eventuali comunicazioni dell'Autorità (art. 9), i recapiti telefonici per il servizio guasti elettrici o pronto intervento gas, nonché quelli per presentare reclami o richieste di informazioni (art.12);
- e. riportare gli importi fatturati (art. 13).

2.5 Segnatamente per quanto riguarda gli importi fatturati, l'articolo 13 precisa che nel QS deve essere data evidenza dei totali fatturati per i Servizi di vendita, Servizi di rete e per il totale delle imposte e dell'IVA, riprendendo quindi la medesima scomposizione che il cliente ritrova nel QD⁸. Tale scomposizione viene derogata solo in caso di offerte di mercato libero che prevedono un corrispettivo unico, comprensivo dei servizi di rete, in tale caso il QS riporta il solo totale per la fornitura di energia elettrica o gas naturale.

2.6 Nel QD, che deve essere distinto dal QS, il cliente può consultare e verificare nel dettaglio gli importi che gli sono fatturati. Questi devono rispettare la separazione tra servizi di vendita, servizi di rete e imposte ed IVA. Per ciascuna delle suddette macrovoci, inoltre, gli importi devono essere distinti tra corrispettivi fatturati in quota fissa e in quota variabile e in quota potenza (per il settore elettrico nella macrovoce Servizi di rete).

2.7 Inoltre, gli importi relativi ai Servizi di vendita devono essere esposti rispettando l'articolazione delle voci prevista dalla deliberazione ARG/com 202/09, dando quindi evidenza separata, qualora li preveda il contratto, dei corrispettivi fatturati per:

- a. la materia prima (nella fattispecie il Prezzo per l'energia, per l'energia elettrica e la Materia prima gas, per il gas);
- b. i corrispettivi di commercializzazione per l'energia elettrica e per il gas;
- c. il corrispettivo di dispacciamento, la componente di dispacciamento e le componenti di perequazione, per l'energia elettrica;
- d. gli oneri aggiuntivi e gli oneri di gradualità, per il gas.

⁷ La lettura è pari al numero che compare sul display del misuratore ad una certa data (data di lettura); tale dato viene rilevato direttamente dal distributore, o dal cliente finale – si parla in tal caso di autolettura - che lo comunica al fornitore; nel caso di autolettura questa dovrà comunque essere validata dal distributore. La differenza tra due letture (o autoletture validate) successive rappresenta il dato di consumo, i kWh (nel caso dell'energia elettrica) o i metri cubi (nel caso del gas) consumati. I consumi se frutto della differenza tra due letture effettivamente rilevate dal distributore sono detti consumi rilevati; questi possono differire da quelli fatturati, comprensivi di eventuali consumi stimati.

⁸ Per maggiori dettagli sulla scomposizione degli importi si veda oltre.

L'articolazione e i termini con cui sono designati i corrispettivi sono definiti dal Glossario, qualora il contratto di mercato libero preveda ulteriori corrispettivi per i servizi di vendita, questi dovranno essere inseriti in Glossario dal venditore e quindi esposti in fattura nei Servizi di vendita.

- 2.8 Nei Servizi di rete sono comprese le tariffe per il servizio di trasmissione, distribuzione, misura e gli oneri generali (per il settore elettrico) o le tariffe di trasporto, distribuzione, misura e gli oneri generali (per il gas naturale). Gli importi relativi sono esposti, come sopra ricordato, distinguendo quanto fatturato in quota fissa, quota variabile e, per l'elettrico, quota potenza.
- 2.9 Anche relativamente al QD, l'articolazione sopraesposta viene meno in caso di contratti che prevedono un corrispettivo unico per i servizi di vendita e di rete. Infine, in caso di sconti previsti dal contratto, questi devono essere esposti in corrispondenza del corrispettivo cui si riferiscono.
- 2.10 La deliberazione ARG/com 202/09 prevede anche particolari modalità di evidenziazione di quanto dovuto dal cliente in caso di bollette che contengano, a qualunque titolo, un ricalcolo degli importi precedentemente fatturati: il QS deve riportare il periodo cui si riferisce il ricalcolo ed in detrazione gli eventuali consumi già contabilizzati; il QD riporta la redistribuzione dei consumi rilevati ed il ricalcolo effettuato in base alle medesime regole di esposizione dei corrispettivi illustrate ai punti precedenti.
- 2.11 Come anticipato, la bolletta presenta anche una sezione dedicata ad ulteriori informazioni, alcune delle quali presenti solo con una determinata periodicità o in caso si verificano particolari casistiche.
- 2.12 Le informazioni invece sempre presenti in bolletta sono:
 - a. le modalità dei pagamenti;
 - b. lo stato dei pagamenti delle bollette precedenti;
 - c. il tasso di interesse di mora applicato dal venditore nel caso in cui il pagamento avvenga oltre il termine di scadenza prefissato.
- 2.13 Le informazioni presenti con una specifica periodicità riguardano invece:
 - a. il mix delle fonti della produzione nazionale;
 - b. gli standard, specifici e generali di qualità commerciale dei venditori e, per i clienti serviti in tutela, anche dei distributori.
- 2.14 Infine alcune informazioni vengono inserite in bolletta solo al verificarsi di particolari situazioni, in particolare in caso di:
 - a. situazioni di morosità relative a bollette precedenti, la bolletta dà informazioni sulle procedure previste dal contratto in caso di morosità ed il costo delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura stessa;
 - b. bollette che recano un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione, viene segnalata tale possibilità e vengono fornite indicazioni al cliente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.
- 2.15 La deliberazione ARG/com 202/09 prevede infine le modalità di fatturazione dei consumi di gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane. Si tratta in sostanza di obblighi semplificati rispetto a quanto previsto per le forniture di gas naturale, che riguardano in particolare le modalità di esposizione dei corrispettivi nel QD che vengono riportati

separando i corrispettivi fissi, da quelli variabili e dagli oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura.

- 2.16 Infine i termini utilizzati nella bolletta devono essere conformi ai termini inseriti nel Glossario: in esso infatti vengono definiti i principali termini utilizzati sia nel QS che nel QD e la definizione contenuta nel Glossario ha come esclusiva finalità quella di fornire una descrizione più semplificata della terminologia tecnica utilizzata nei documenti di fatturazione non modificando in alcun modo la valenza della stessa terminologia ai fini della regolazione e della sua applicazione o del contenuto dei contratti di fornitura.
- 2.17 Gli obiettivi che la regolazione bolletta 2009 si era prefissa presso il cliente finale non sono stati del tutto raggiunti, come anticipato nell'introduzione e come sarà meglio evidenziato, in dettaglio, nel paragrafo successivo.

3. Questionari e audizioni: esiti

- 3.1 Nell'ambito del progetto bolletta 2.0, come accennato in premessa, sono state indette nei giorni 9 e 10 ottobre 2013 audizioni delle parti interessate per raccogliere informazioni sulle problematiche rilevate in merito all'attuale struttura e contenuto dei documenti di fatturazione, nonché valutazioni in tema di riforma della regolazione, finalizzate a migliorare la comprensione e leggibilità delle bollette, anche in ragione dell'insoddisfazione rispetto alla bolletta 2009 manifestata dai clienti finali. Al fine anche di agevolare la preparazione di tali audizioni e la raccolta di informazioni e valutazioni, gli Uffici dell'Autorità hanno reso disponibile un questionario, opportunamente strutturato.
- 3.2 Nello specifico, il questionario diffuso è stato suddiviso nelle seguenti 7 sezioni, anche al fine di agevolare la descrizione delle problematiche riscontrate nell'applicazione della regolazione in materia di bolletta 2009:
- 1) le finalità della bolletta: nella quale è stato richiesto, rispetto ad alcune finalità individuate, di indicarne l'ordine di priorità, la motivazione e se l'attuale struttura della bolletta sia in grado di perseguirle; è stata inoltre prevista la possibilità di indicare, da parte dei rispondenti, ulteriori finalità che la bollette dovesse perseguire;
 - 2) la struttura della bolletta: nella quale è stata richiesta una valutazione circa l'attuale struttura della bolletta, in particolare sulla sua indifferenziazione per settore e tipologia di cliente e sulla attuale suddivisione in sezioni (QS, QD e sezione relativa alle ulteriori informazioni);
 - 3) i canali informativi: ove si richiedono elementi utili al fine di indagare gli eventuali strumenti alternativi alla bolletta cartacea con cui rendere disponibile ai clienti informazioni;
 - 4) i conguagli: in cui si richiede di indicare quali criticità sono attualmente legate alle modalità di esposizione dei conguagli e di fornire indicazioni su possibili elementi migliorativi;
 - 5) la terminologia: sezione nella quale si cerca di individuare quali criticità sono attualmente legate alla terminologia utilizzata, in particolare indicando i termini che vengono considerati più complessi;
 - 6) l'efficacia della bolletta come strumento per il monitoraggio e l'ottimizzazione dei consumi: con tale sezione si richiedono elementi utili in vista dell'applicazione di quanto previsto in materia dalla Direttiva 2012/27/UE;

7) altre criticità: sezione nella quale viene lasciata la possibilità ai rispondenti di indicare eventuali ulteriori criticità non intercettate dai precedenti punti.

- 3.3 La partecipazione dei principali *stakeholders* è stata molto elevata a testimonianza del forte interesse sul tema della bolletta, considerato uno dei principali strumenti di contatto con il cliente finale. Sono infatti pervenuti contributi da parte di venditori (22), Associazioni loro rappresentative (5), Associazioni rappresentative dei consumatori domestici (7, delle quali 3 hanno compilato un questionario in forma congiunta), delle piccole e medie imprese (di seguito: PMI) di livello nazionale (5, in forma congiunta) ed un'altra Associazione operante, invece, su base provinciale. Sono inoltre pervenuti contributi da parte di quattro consumatori domestici e non domestici, nonché da parte di altri soggetti, diversi dai normali *stakeholders* dell'Autorità.
- 3.4 Sono inoltre pervenute alle Direzioni coinvolte nel progetto bolletta 2.0 ulteriori memorie da parte di alcuni dei soggetti - associazioni di consumatori e di venditori, oltre che da parte di singoli venditori - che hanno partecipato alle audizioni.
- 3.5 In premessa, da una valutazione generale dei contributi pervenuti, emerge che l'attuale bolletta è considerata poco comprensibile e non sempre adeguata rispetto alle finalità che la regolazione le attribuisce. Pertanto i partecipanti ritengono opportuno un intervento di adeguamento, semplificazione e razionalizzazione che investa la struttura e i contenuti dei documenti di fatturazione e che lasci spazio anche a forme e modalità innovative di rappresentazione e veicolazione delle informazioni, più flessibili per i venditori, almeno con riferimento al mercato libero e che al contempo migliorino lettura e comprensione delle bollette da parte dei clienti finali.
- 3.6 Da più parti (sia venditori che consumatori) si segnala che il linguaggio e la terminologia utilizzati nelle bollette incidono negativamente sulla loro leggibilità. Inoltre, anche in conseguenza di una struttura di prezzi e tariffe estremamente articolata, le informazioni di dettaglio sugli importi fatturati risultano troppo complesse e difficilmente raccordabili a quelle di sintesi oltre che alle specifiche condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente. Su tale aspetto, in particolare tra i venditori emerge la richiesta di una semplificazione della struttura tariffaria anche mediante il superamento degli scaglioni di consumo che appesantiscono molto la struttura della bolletta, aumentandone le difficoltà di comprensione. Difficoltà ulteriori sono segnalate nei casi di conguagli, per lo più dovuti a criticità riscontrabili, a monte, nell'attività di misura e che hanno una incidenza, a valle, sui documenti di fatturazione.
- 3.7 Tutte le criticità segnalate, come emerge da alcune risposte dei venditori ai questionari, hanno un impatto al rialzo sui costi e sugli oneri di gestione dei venditori, in particolare perché l'eccessiva complessità percepita dal cliente si traduce, spesso, in un elevato numero di contestazioni che, da ultimo, impattano sui costi della gestione dei canali di contatto.
- 3.8 La forte partecipazione e la intrinseca coerenza dei contributi dimostrano come il progetto bolletta 2.0 sia contraddistinto dalla correttezza di approccio: il processo partecipativo, innovativo rispetto al passato e che ha visto la definizione di un questionario tipo e la realizzazione di audizioni nell'ambito della prima fase del procedimento istruttorio, costituiscono infatti elementi importanti per la definizione di una regolazione che è necessariamente imposta, pur tuttavia molto partecipata. Di seguito viene fornita un'ampia sintesi dei contributi - questionari e memorie - pervenuti, dando il dettaglio, per ciascuna sezione del questionario, di quanto indicato dai soggetti partecipanti.

Finalità della bolletta

- 3.9 La Figura 1 evidenzia le risposte pervenute in merito alle finalità della bolletta individuate

nel questionario, con l'indicazione della priorità (molto alta, alta, media e bassa) rispettivamente assegnata⁹.

Figura 1 : Dettaglio delle risposte pervenute in materia di finalità della bolletta

Finalità	Risposta (si/no)	Associazioni Consumatori			Consumatori		Associazioni Venditori				Venditori				Altri soggetti				Totale complessivo	% Risposte: "SI"
		molto alta	alta	media	molto alta	media	molto alta	alta	media	bassa	molto alta	alta	media	bassa	molto alta	alta	media	bassa		
Verifica della corretta applicazione delle condizioni sottoscritte	no																		0	
	si	3	2		2	2	4	1			7	11	3		4	1			40	100%
Verifica nel dettaglio dei corrispettivi applicati	no								1	1			1		2				5	
	si	2	2		4				1	1	2	6	4	4	2	1		2	31	86%
Consentire confronto con altre offerte	no			1				1		2	1	1	5				2	13		
	si	2	1	1	2	2					4	4	1		1		1	19	59%	
Monitorare e ottimizzare i propri consumi	no												2					2		
	si	1	3		1	1			4		2	5	11	1	2	3		34	94%	

- 3.10 Come emerge dalla Figura 1, rispetto alle finalità individuate nel questionario, molti soggetti, sia tra i venditori che tra i clienti finali, hanno indicato quale finalità principale quella di consentire al cliente di **verificare la corretta applicazione delle condizioni sottoscritte**, attribuendogli elevata priorità.
- 3.11 A tal fine la bolletta deve dare evidenza immediata, intuitiva ed esaustiva delle caratteristiche e delle condizioni economiche del prodotto scelto dal cliente, utilizzando anche, a parere di alcune associazioni di consumatori, soluzioni grafiche identiche a quelle che dovrebbero essere adottate anche nella documentazione contrattuale e precontrattuale. Le associazioni rappresentative delle PMI segnalano tuttavia che questa soluzione, pur auspicabile, risulta di difficile attuazione alla luce della presenza, in alcuni contratti di libero mercato, di componenti di prezzo – ad esempio i corrispettivi di sbilanciamento - non determinabili *ex ante* in contratto e la cui corretta applicazione è difficilmente verificabile *ex post* dal cliente finale. Due associazioni di consumatori propongono che la bolletta riassume almeno le caratteristiche fondamentali del contratto in essere (ad esempio indicando se si tratta di offerte a prezzo bloccato, indicizzato, a sconto sulle condizioni regolate o altro).
- 3.12 Secondo quanto emerge dai venditori si dovrebbe evitare che le condizioni economiche, in particolare dei contratti di mercato libero, vengano riportate nei documenti di fatturazione secondo il medesimo schema prefissato per tutti i venditori che non consente di distinguere i differenti prodotti offerti. Alcuni, in particolare le associazioni rappresentative dei venditori, segnalano invece che per i servizi di tutela sarebbe opportuno prevedere una maggiore rigidità.
- 3.13 Minore condivisione, anche all'interno delle stesse tipologie di soggetti partecipanti, emerge in merito alla finalità relativa alla **verifica nel dettaglio dei corrispettivi applicati**: dal lato dell'offerta, infatti, vi sono soggetti (7 venditori e 2 associazioni) che ritengono che proprio l'estremo dettaglio è tra le prime cause di incomprensione da parte dei clienti (con conseguente incremento di reclami, richieste di informazioni, telefonate al *call center*); a conferma di tale osservazione, alcune associazioni rappresentative dei clienti finali esprimono una valutazione negativa con riguardo alla possibilità di verificare in bolletta i corrispettivi fatturati, in particolare per la complessa terminologia utilizzata e l'eccessiva frammentazione dei corrispettivi applicati: ritengono infatti che, da un lato, il quadro di riepilogo fornisce un livello di aggregazione troppo elevato per consentire una verifica; dall'altro, il QD presenta troppe voci, non sempre comprensibili e causa di confusione e scoraggiamento per la generalità dei clienti.

⁹ La Figura 1 riporta esclusivamente l'articolazione delle risposte con riferimento alle finalità già individuate nel questionario, non sono invece riportate le ulteriori finalità eventualmente indicate dai rispondenti.

- 3.14 Tra le proposte formulate dal lato della domanda per migliorare tale aspetto dei documenti di fatturazione, oltre a una semplificazione e standardizzazione lessicale, vi sono: l'introduzione di elementi descrittivi, di collegamento e rimando tra QS e QD (un'associazione di consumatori domestici); la pubblicazione nei siti internet degli operatori dei corrispettivi unitari, l'indicazione chiara ed esaustiva delle condizioni economiche applicate e dei dati di fatturazione, in particolare in caso di conguagli. Due associazioni di consumatori propongono che, a fronte dell'eliminazione del QD - come detto voluta anche da una parte dei venditori - la bolletta indichi, oltre ai dati già previsti per il QS, il costo medio per unità di misura fatturata (kWh o Smc), per il totale e per ciascuna macro-voce (relativa a quanto fatturato per i servizi di vendita, di rete, gli oneri e le imposte).
- 3.15 Altri venditori e loro associazioni, nonché due associazioni di consumatori, pur considerando la verifica dettagliata dei corrispettivi fatturati come una finalità perseguibile dalla bolletta, ritengono comunque più opportuno che il dettaglio dei calcoli sia inviato ai clienti non in modo automatico, ma solo su richiesta, ad esempio in caso di controversia o, come proposto da alcuni venditori, con una periodicità definita. Peraltro tra le associazioni rappresentative dei clienti e i singoli consumatori intervenuti, vi sono coloro (2 associazioni e i singoli consumatori) che esprimono una valutazione positiva in merito all'efficacia dell'esposizione in dettaglio di tutti i corrispettivi fatturati per garantire sempre la possibilità di una verifica.
- 3.16 La possibilità in capo ai clienti finali **di monitorare e ottimizzare i propri consumi in base alle informazioni relative ai consumi storici e attuali del cliente**, segue in ordine di priorità nell'elenco delle finalità individuate sia dal lato dell'offerta che della domanda.
- 3.17 La maggior parte dei venditori e delle loro associazioni rappresentative, ritiene tale finalità, sebbene riconosciuta come obiettivo importante, meglio perseguibile con strumenti alternativi¹⁰ alla bolletta. La principale motivazione dell'utilizzo di altri strumenti è sempre quella di ottenere bollette più semplici e meno appesantite da un numero eccessivo di informazioni, che peraltro con strumenti alternativi potrebbero essere fornite anche mediante una rappresentazione grafica migliore. Gli operatori hanno infatti evidenziato come la rappresentazione mediante grafici (ad esempio a torta o a barre) dei consumi storici sia di più facile comprensione per i clienti, rispetto all'indicazione dei dati numerici di lettura.
- 3.18 Sostanzialmente concordi con la attuale scarsa chiarezza espositiva dei dati relativi ai consumi, anche le associazioni rappresentative dei clienti finali. Tale scarsa chiarezza ritengono sia dovuta essenzialmente a due fattori: da un lato, un limite intrinseco dello strumento "bolletta", che evidenzia i consumi solo ex post e in maniera statica; dall'altro, le criticità dell'attività di misura e la conseguente eccessiva diffusione di bollette emesse in base a consumi stimati.
- 3.19 Si propone quindi il ricorso a diverse modalità espositive che consentano, anche mediante rappresentazioni grafiche e rilevazioni più frequenti, di valutare correttamente i consumi fatturati e i consumi storici, e di distinguere tra consumi effettivi e stimati; da parte di alcuni soggetti si propone anche, il ricorso a strumenti alternativi alla bolletta (ad esempio canali telematici che consentano di conoscere il proprio profilo e valutare l'impatto economico delle sue possibili variazioni).
- 3.20 Per quanto riguarda, infine, il **confronto con altre offerte** si registra la maggiore differenza tra le risposte fornite dall'area riconducibile ai venditori e da quella dei consumatori. La maggior parte dei venditori (19) e tutte le associazioni ritengono che la bolletta non debba essere utilizzata come strumento di confronto con altre offerte (o gli attribuiscono comunque

¹⁰ Si veda, a tale proposito quanto di seguito indicato nella sezione dedicata ai Canali informativi.

una priorità medio bassa), perché per sua natura si tratta di uno strumento statico e che si riferisce ad un periodo limitato di tempo. La comparazione delle offerte dovrebbe essere più correttamente effettuata attraverso l'utilizzo di altri strumenti quali il TrovaOfferte o le schede di confrontabilità, per i quali comunque si ravvisano possibilità di intervento al fine di renderli più flessibili e rispondenti alle diverse offerte commerciali.

- 3.21 Da parte dei consumatori e delle loro associazioni la bolletta dovrebbe servire anche per il confronto con offerte alternative, ma l'efficacia in tal senso dell'attuale regolazione bolletta 2009 viene valutata negativamente, perché gli elementi necessari al confronto mancano o non sono facilmente identificabili. Un'associazione ritiene che il confronto con un'offerta alternativa potrebbe essere effettuato solo disponendo di una sorta di "bolletta equivalente" emessa applicando le condizioni economiche offerte dal fornitore alternativo; altre associazioni (3 rappresentative dei consumatori e una delle PMI) suggeriscono che la bolletta evidenzi le condizioni economiche applicate e gli altri elementi necessari per effettuare il confronto tramite gli strumenti attualmente disponibili (TrovaOfferte). Infine tre associazioni ritengono sufficiente che all'approssimarsi della scadenza del contratto la bolletta riporti una specifica avvertenza, invitando il cliente ad informarsi sulle offerte disponibili.
- 3.22 I soggetti che hanno compilato il questionario, avevano anche la possibilità di indicare **ulteriori finalità**. Dal lato dei clienti finali, sono state indicate finalità riconducibili all'informazione relativa ai diritti del cliente e alla qualità del servizio o ad aspetti ambientali quali impatto della produzione e del consumo di energia, risparmio energetico a confronti internazionali sui prezzi del servizio (una associazione di PMI) o più in generale, su richiesta del cliente, informazioni sull'attività dell'Autorità e sulle iniziative del proprio fornitore.
- 3.23 Molti venditori, e loro associazioni, hanno invece indicato quale ulteriore finalità che la bolletta dovrebbe perseguire, quella di creare un rapporto di fiducia ed interazione tra cliente e venditore. In questo senso molti venditori segnalano l'esigenza di prevedere, in particolare per i documenti del mercato libero, che vengano dedicati (o meglio, lasciati) degli spazi della bolletta in cui il venditore possa dare conto di eventuali servizi a valore aggiunto o inserire informazioni commerciali.

Struttura della bolletta

- 3.24 In tale sezione è stato chiesto ai soggetti intervenuti di fornire indicazioni:
- a) circa l'eventuale opportunità di differenziare la bolletta per settore e tipologia di cliente;
 - b) sulla attuale suddivisione in sezioni (QS, QD e sezione relativa alle ulteriori informazioni).
- 3.25 Tra le associazioni rappresentative dei clienti finali e i consumatori intervenuti non prevalgono indicazioni univoche riguardo l'opportunità di prevedere bollette differenziate per settore. Alcuni intervenuti (4 associazioni di consumatori) hanno espresso posizioni favorevoli a tale differenziazione per settore stanti da un lato, le differenze nei calcoli dei corrispettivi tra i due settori e dall'altro, la necessità di garantire chiarezza e non ingenerare confusione nei clienti; altri soggetti invece (1 associazione dei clienti domestici, 1 associazione delle PMI e singoli consumatori) hanno manifestato posizioni contrarie, ritenendo che l'omogeneità dei modelli ne faciliti la lettura e che, al contrario, la differenziazione creerebbe confusione.
- 3.26 In relazione invece alla differenziazione per tipologia di clienti, le associazioni di PMI sono favorevoli a una differenziazione tra le bollette dei clienti domestici e quelle dei non

domestici; in particolare una di esse ritiene che la differenziazione sia necessaria perché le PMI pur scontando asimmetrie informative simili ai clienti domestici, hanno però maggiori esigenze di comprensione e analisi in funzione delle scelte che devono operare per una gestione più efficiente delle risorse energetiche (scelta del contratto, gestione dei consumi). Le associazioni di consumatori non esprimono invece valutazioni univoche: per alcune di esse (4 associazioni di consumatori) è preferibile una differenziazione grafica per mercato (libero/tutelato) di appartenenza, mantenendo però uno schema standard uniforme; per un'altra è preferibile mantenere una struttura di base uniforme, con possibilità di personalizzazioni grafiche da parte dei venditori, per consentire una maggiore confrontabilità.

- 3.27 I venditori e loro associazioni ritengono invece non necessaria la distinzione per settore, che potrebbe anzi compromettere la semplicità e leggibilità delle bollette e, rispetto all'opportunità di differenziare per tipologia di clienti, ritengono che eventuali differenziazioni dovrebbero per lo più essere legate ai prodotti offerti o ai clienti cui si rivolge ciascuna offerta. Secondo quanto viene indicato nei questionari, il venditore dovrebbe poter essere libero di scegliere, ed eventualmente diversificare, la struttura della propria bolletta per tener conto dei prodotti offerti e dei diversi *target* di clientela cui si rivolge, ma ancor di più dovrebbe essere garantita la possibilità di differenziare il documento in base al mercato di appartenenza, prevedendo ampia libertà per il mercato libero e limitando gli interventi regolatori più puntuali alla bolletta dei servizi tutelati. Alcuni venditori propongono anche che la bolletta per i servizi tutelati non riporti alcun marchio o nome dell'impresa esercente la vendita, in particolare nei casi in cui la stessa è anche operante nel mercato libero.
- 3.28 Con riferimento all'attuale suddivisione in sezioni della bolletta (QS, QD e sezione informazioni) emergono maggiori contrasti tra le posizioni espresse dal lato della domanda e dell'offerta. In termini generali tra le indicazioni fornite da consumatori e loro associazioni prevale il favore per il mantenimento dell'attuale struttura riveduta al fine di semplificare e razionalizzare i contenuti delle sezioni e la terminologia utilizzata. Tra i venditori e loro associazioni, la metà dei soggetti (14, tra cui solo un'associazione) ritiene che possa essere mantenuta perché giudicata semplice, anche se alcuni tra questi (5, tra cui l'associazione) chiedono comunque una semplificazione del QD; l'altra metà dei soggetti evidenzia invece l'estrema complessità del QD, che andrebbe semplificato e reso disponibile solo su richiesta del cliente o con una cadenza inferiore a quella di fatturazione, ipotizzando anche canali alternativi alla bolletta cartacea per la messa a disposizione, in modo analogo anche due associazioni di consumatori. Solo un venditore ritiene che il QD non dovrebbe essere in ogni caso reso disponibile, riconducendo la bolletta ad un unico prospetto.
- 3.29 Le osservazioni generali soprariportate sono accompagnate da segnalazioni di criticità e proposte di modifica che riguardano i singoli riquadri. Nello specifico per quanto riguarda il QS sia i consumatori che i venditori sono abbastanza favorevoli a mantenere l'attuale schema, ma propongono comunque di apportare modifiche. Tali modifiche riguardano la necessità di semplificare ulteriormente o integrare il QS con informazioni ritenute opportune; in particolare:
- a) due associazioni di consumatori e un venditore ritengono utile l'inserimento dell'informazione relativa al costo unitario medio fatturato (per kWh o Smc);
 - b) due associazioni di clienti finali (di cui una di PMI) chiedono l'inserimento di informazioni relative ai consumi, con l'indicazione, in caso di consumi stimati, delle letture stimate e della causa della mancata lettura;
 - c) un'associazione dei consumatori chiede l'inserimento del nome dell'impresa di

distribuzione;

- d) un'associazione dei consumatori lamenta la mancanza di riferimenti agli oneri generali di sistema per il servizio elettrico;
- e) un'associazione dei consumatori auspica un maggiore ricorso all'utilizzo di rappresentazioni grafiche di quanto pagato;
- f) i venditori e loro associazioni, per un totale di 10, chiedono, di avere una maggiore flessibilità, in modo da poter inserire informazioni relative alle specifiche offerte o spostare nel QS alcune delle informazioni attualmente presenti nel QD o nella sezione altre informazioni;
- g) un venditore chiede che vengano inserite informazioni relative alle abitudini di consumo ed i macro-dettagli delle componenti di costo.

Vi sono, inoltre, altri venditori (8) che ritengono non adatto l'attuale QS e chiedono, quindi una razionalizzazione e semplificazione più incisiva dello schema, i cui contenuti dovrebbero essere limitati ad un set minimo di informazioni definite dall'Autorità, e consistenti in: dati della fattura e del cliente, POD/PDR, recapiti del fornitore e del distributore, lasciando poi libero il venditore di poter inserire ulteriori ed eventuali informazioni. Infine un venditore ritiene opportuno unificare in un'unica sezione il QS e QD: in particolare, le informazioni relative ai dati del cliente e della fornitura dovrebbero essere unificate con un prospetto degli importi fatturati semplificato rispetto all'attuale QD, ma completo di tutte le componenti pattuite dal cliente.

- 3.30 Con riferimento invece alle osservazioni pervenute sullo schema di **QD** tra le associazioni di consumatori ve ne sono due (insieme ai singoli consumatori) che ritengono necessaria la sua eliminazione in quanto le informazioni attualmente contenute sono considerate decifrabili solo da soggetti esperti, e propongono pertanto di produrlo solo su richiesta del cliente e in caso di controversia. Secondo queste associazioni, con l'eliminazione del QD, il QS dovrebbe essere integrato indicando, sia per l'importo totale sia per il dettaglio di ogni macro-voce (servizi di vendita, rete, imposte e per il servizio elettrico oneri generali), il costo per unità fatturata, ottenuto dividendo gli importi dovuti per il consumo. Infine, sempre per sopperire alla mancanza del QD, dovrebbero essere previste soluzioni grafiche che facilitino la comprensione degli elementi indicati, oltre che informazioni sulle caratteristiche fondamentali del prezzo di vendita (bloccato, indicizzato, a sconto, ecc.).
- 3.31 Altre associazioni dei consumatori (2 di clienti e una della PMI), pur ammettendo la scarsa comprensibilità del QD imputabile alla complessità di prezzi e tariffe, forniscono invece indicazioni nel senso di un suo mantenimento, accompagnato da strumenti informativi che ne migliorino la comprensione.
- 3.32 Anche dalle osservazioni dei venditori emerge la necessità di semplificare le voci del QD, accorpendo le voci degli importi calcolati, anche se le proposte fatte in merito alle modalità di aggregazione sono diverse:
 - a) due venditori ritengono necessario un accorpamento delle voci relative agli oneri generali, alle tariffe di distribuzione e trasporto ed in generale di tutti quei corrispettivi che sono considerati oneri amministrati e non oggetto di libera contrattazione, mantenendo invece una esplicita evidenziazione dei corrispettivi così come descritti in contratto (tipicamente ciò riguarda il prezzo per l'energia/materia prima gas);
 - b) altri si limitano a suggerire la riduzione ad un'unica voce solo per quanto fatturato per i servizi di rete (tariffe di distribuzione, trasporto, misura e oneri generali);
 - c) un operatore ritiene infine che il dettaglio dovrebbe essere ridotto a una sola riga con

consumo fatturato, periodo e prezzo medio del periodo comprensivo delle voci di vendita e rete, lasciando separate solo le imposte ;

- d) altri ritengono opportuno che sia demandata alla contrattazione con il cliente finale la decisione relativa al livello di dettaglio fornito, di quali canali di comunicazione usare e della periodicità di trasmissione.

Vi sono infine 2 venditori che richiedono un maggiore dettaglio delle voci.

- 3.33 Per quanto riguarda infine la **sezione informazioni**, da un lato le associazioni di clienti sono favorevoli al suo mantenimento, migliorandone però la chiarezza e la veste grafica, e suggerendo l'inserimento di ulteriori contenuti utili: un'associazione chiede le informazioni sui pagamenti parziali per contestazione delle bollette e sulle procedure conciliative; un'altra i riferimenti dei soggetti in grado di fornire ulteriori informazioni, tra cui le associazioni di consumatori; un consumatore ritiene invece necessario mantenere la sola indicazione della possibilità di rateizzazione.
- 3.34 Dall'altro lato i venditori e loro associazioni, pur ritenendola in maggioranza adeguata, chiedono che vi siano inserite solo le indicazioni specifiche di quella bolletta, eliminando ad esempio quelle relative alla qualità commerciale del servizio di vendita e distribuzione, le informazioni su interessi di mora applicati, in quanto già disponibili nel contratto o reperibili su altri canali. Altri soggetti, tra cui 4 associazioni, invece non ritengono tale sezione adeguata e chiedono di ridurre le informazioni normative eliminando quelle relative al mix di produzione nazionale o quelle che in generale non mutano tra una bolletta e un'altra, lasciando soltanto quelle strettamente necessarie alla gestione ordinaria della fornitura e soprattutto lasciando libero il venditore di veicolare ulteriori informazioni attraverso altri canali pattuiti con il cliente.

Canali informativi

- 3.35 Nel questionario si chiedeva della possibilità di utilizzare anche canali informativi alternativi alla bolletta per veicolare alcune informazioni da individuare. La maggior parte dei partecipanti ritiene che possano e debbano essere utilizzati tali canali ulteriori per motivi di semplificazione e razionalizzazione, oltre che di risparmio; non si registra però accordo su quali siano le informazioni che possono essere trasmesse al di fuori della bolletta.
- 3.36 Secondo le associazioni di clienti esse potrebbero essere:
- a) le informazioni attualmente contenute nel QD (due associazioni di consumatori);
 - b) gli oneri diversi dalla fornitura (un'associazione di consumatori);
 - c) il dettaglio dei consumi in generale (un'associazione di consumatori), e di quelli orari per i clienti alimentati in MT (chiesto da un'associazione di PMI);
 - d) le informazioni relative agli obblighi derivanti dalla regolazione (3 associazioni);
 - e) i dati riguardanti gli effetti sul costo della bolletta di possibili variazioni del profilo di consumo, i consumi storici e approfondimenti sul calcolo delle imposte e dei diversi corrispettivi (singoli consumatori).
- 3.37 I venditori e loro associazioni ritengono invece essenziale l'uso di canali alternativi per veicolare le informazioni che, in esito al progetto bolletta 2.0, sarebbero utilmente eliminate dalla bolletta. In particolare, tali operatori ritengono utile demandare ad altri strumenti di comunicazione:
- a) il QD, per coloro che ritengono non necessario inviarlo di default;
 - b) gli altri approfondimenti relativi a dati già presenti in bolletta;

- c) le informazioni più approfondite sui consumi, anche perché in tal modo potrebbero essere più facilmente veicolate con rappresentazioni grafiche ritenute più semplici da leggere e comprendere per i clienti e anche in grado di fornire l'indicazione con una maggiore granularità del dato storico.
- 3.38 Sulla scelta di canali da utilizzare c'è ampio accordo, tutti citano infatti i canali on-line (area dedicata sul sito del venditore, ma anche il sito stesso dell'Autorità), l'uso della e-mail (anche non certificata), le applicazioni per *smartphone*, il *call center* e gli sms.
- 3.39 I venditori, in particolare, ritengono che dovrebbe essere incentivato l'uso della posta elettronica - anche per l'invio delle bollette - lasciando quale strumento residuale quello cartaceo. Le associazioni invece propongono, oltre a quanto segnalato al punto precedente, anche l'accesso semplificato al Sistema Informativo Integrato (SII) ovvero quel sistema che consente la gestione in via centralizzata dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas ed è basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali.

I conguagli

- 3.40 Uno dei principali elementi che viene identificato come fonte di incomprendimento delle bollette è la modalità di rappresentazione dei conguagli. Le difficoltà di comprensione sono legate al motivo stesso del conguaglio, al periodo ed ai consumi oggetto di conguaglio (soprattutto se la bolletta riporta anche consumi stimati), all'eccessivo dettaglio e numero di righe in una bolletta di conguaglio; tutti elementi, questi, che rendono molto complesso per un cliente finale riconciliare corrispettivi già fatturati in acconto, anche in più bollette, e l'ammontare di conguaglio. Tali criticità, segnalate dalle associazioni dei clienti finali, sono confermate anche dai venditori.
- 3.41 Gli interventi che i partecipanti ai questionari ritengono migliorativi vanno nella direzione di semplificare e sintetizzare la rappresentazione degli elementi che determinano il conguaglio. In tale ottica è stato richiesto di operare al fine di:
- a) chiarire il periodo oggetto di conguaglio e distinguere più facilmente quanto già fatturato in precedenza e quanto viene conguagliato nella fattura in esame;
 - b) indicare la motivazione del conguaglio;
 - c) secondo quanto segnalato dalla maggior parte dei venditori, prevedere il raggruppamento in una sola voce contenente il consuntivo dell'importo da accreditare/addebitare (demandando gli ulteriori dettagli a canali alternativi e/o alla richiesta del cliente).
- 3.42 Le associazioni dei clienti finali chiedono, inoltre, che vengano fatte campagne informative sull'utilità di trasmettere l'autolettura, oltre che interventi che consentano di superare le criticità generate nell'ambito dell'attività di misura; tale ultima segnalazione viene ripresa anche da molti venditori che chiedono che l'Autorità intervenga in modo da limitare (se non eliminare) i conguagli, perfezionando il sistema di comunicazione delle letture tra distributore e venditore ed incentivando i distributori ad effettuare le letture secondo la frequenza e le scadenze previste.

La terminologia

- 3.43 La quasi totalità dei rispondenti segnala difficoltà di comprensione dei termini utilizzati in bolletta, in particolare quelli legati ai corrispettivi, alle espressioni quali "Servizi di vendita" e "Servizi di rete" ma anche termini di natura tecnica, quali "coefficiente di conversione",

“potere calorifico superiore”, “potenza impegnata/disponibile”. Una associazione di consumatori aggiunge che la criticità principale è data dall’impossibilità di ricondurre termini e acronimi presenti nel QD alle macro-voci indicate nel QS. I venditori, soprattutto con riferimento ai corrispettivi, sottolineano come la semplificazione della terminologia potrebbe essere raggiunta anche attraverso le semplificazioni della struttura tariffaria, da loro auspicata.

- 3.44 Proprio tale percezione di complessità dei termini fa ritenere comunque utile la definizione di un Glossario da parte dell’Autorità, che andrebbe, secondo molti, comunque semplificato di pari passo con la semplificazione apportata alla bolletta. Un’associazione di consumatori ritiene che i venditori dovrebbero comunque avere la possibilità di adottare soluzioni migliorative rispetto al glossario, ad esempio tramite spiegazioni dei termini in esso contenuti.

Monitoraggio e ottimizzazione dei consumi

- 3.45 Le informazioni sui consumi attualmente contenute nelle bollette non sono sempre considerate chiare, né sufficienti a consentire un reale monitoraggio ed ottimizzazione dei propri consumi, finalità che però, come si è visto, molti partecipanti ai questionari ritengono non debba necessariamente essere perseguita con la bolletta.
- 3.46 Sul tema dei consumi, alcuni, sia tra i venditori che tra le associazioni di clienti, segnalano che l’attuale difficoltà di comprensione dello schema delle letture e consumi è dovuta alla complessità espositiva, alla presenza (in particolare nel settore del gas naturale) di consumi stimati; un’associazione di PMI lamenta la presenza dei soli dati di lettura senza l’indicazione esplicita dei consumi per mese e fascia; mentre un venditore segnala che l’obbligo di riportare il dato di consumo annuo anche per i clienti contrattualizzati da meno di 12 mesi (per i quali viene però indicato il consumo progressivo a partire dalla data di contrattualizzazione) è spesso fonte di confusione per il cliente, che è erroneamente portato ad indentificare quel dato come il proprio consumo annuo.
- 3.47 In generale, i partecipanti al questionario segnalano che la bolletta non è ritenuta adatta a consentire monitoraggio o ottimizzazione dei consumi anche perché si tratta di uno strumento che consente al più solo una verifica *ex-post*. Inoltre, secondo un’associazione rappresentativa dei venditori di gas naturale, per i clienti domestici non sarebbe comunque sempre possibile una modifica delle proprie abitudini di consumo sulla base di criteri economici. Un venditore segnala, invece, che il dato relativo al costo medio fatturato riportato in fattura e la conoscenza del consumo annuo agevolerebbero la valutazione da parte del cliente dell’impatto economico di modifiche nei propri comportamenti di consumo.
- 3.48 In relazione all’accesso ai dati sui consumi storici, i clienti non domestici e le loro associazioni chiedono che sia reso disponibile un set di dati più dettagliati (consumi orari e giornalieri relativi ad almeno gli ultimi due anni) che dovrebbero essere disponibili anche in seguito al cambio del fornitore; per i clienti domestici un’associazione di consumatori ritiene che dovrebbero essere indicati i consumi con riferimento ad un biennio, con una granularità del dato mensile per il servizio elettrico e almeno stagionale per il servizio gas (così le associazioni rispondenti in gruppo e un’altra associazione di consumatori); infine un’associazione chiede l’indicazione dei periodi o giorni della settimana in cui si è verificato un picco dei consumi.

Altre criticità

- 3.49 Nel questionario è stata inserita una sezione nella quale i rispondenti potevano segnalare ulteriori criticità connesse con la bolletta e non intercettate dalle altre domande del questionario. Da parte dei venditori e loro associazioni è stato segnalato come l’esposizione,

nel settore del gas naturale, di 6 decimali per i corrispettivi non sia comprensibile per il cliente.

- 3.50 Un'associazione rappresentativa dei venditori chiede invece di rivedere l'ambito di applicazione della regolazione sulla trasparenza anche in coerenza con le modifiche intervenute sul perimetro di applicazione del servizio di tutela.
- 3.51 Da parte dei clienti finali sono pervenute maggiori segnalazioni relative, in particolare, alle seguenti criticità riscontrate:
- a) un'associazione ritiene necessario che le imprese operanti sia sul mercato libero sia sul mercato tutelato differenzino graficamente le loro bollette per evitare confusione nei clienti; per ragioni analoghe tre associazioni di consumatori propongono di attribuire ad Acquirente Unico la fatturazione per il servizio di maggior tutela;
 - b) tre associazioni di consumatori segnalano la mancanza di indicazioni riguardo la data di consegna della bolletta al vettore postale per l'invio al cliente, rilevante ai fini della morosità;
 - c) un'altra associazione propone l'introduzione di un foglio informativo di riepilogo della bolletta suddiviso in tre sezioni, dedicate all'analisi dei consumi, ai dati necessari per operare confronti con offerte alternative (utilizzando un format unico per mercato tutelato e mercato libero), all'illustrazione di letture e conguagli.

Tempi e costi della riforma Bolletta 2.0

- 3.52 Solo ai venditori è stato richiesto di indicare, per le proposte di modifica presentate l'impatto in termini di costi e di tempi di implementazione delle stesse. Rispetto a tale richiesta, tuttavia, si registra come non tutti i soggetti intervenuti abbiano fornito informazioni, soprattutto sulla variazione in termini di costi. Relativamente ai tempi della riforma, in generale i soggetti rispondenti hanno evidenziato l'esigenza di un periodo di implementazione della riforma che oscilla tra i 6 e i 12 mesi, solo pochi venditori evidenziano tempi di implementazione inferiori, ma riferendosi ad interventi minimali (ad esempio limitati solo all'implementazione di canali di comunicazione alternativi).
- 3.53 Relativamente ai costi della riforma, le informazioni comunicate da parte di tre venditori di grandi dimensioni evidenziano rispettivamente:
- a) una quantificazione di 50 - 100 giorni/uomo per costi di investimento e costi pari a 30-60 giorni/uomo con riguardo alla tematica dei conguagli, senza tuttavia indicare una stima del costo di 1 giorno/uomo;
 - b) una stima dell'investimento, effettuata considerando la soluzione di regime, di 1.800.000 € che risulta essere al ribasso rispetto all'investimento fatto per l'implementazione della riforma dovuta alla regolazione bolletta 2009; ed una riduzione degli oneri di postalizzazione, grazie alla riduzione del numero di pagine della bolletta attuale;
 - c) la stima un potenziale risparmio di circa 1 euro/cliente e una variazione del livello degli investimenti per gli interventi proposti è di 100.000 €

Un venditore di piccole dimensioni indica una stima di un incremento del livello di investimento pari al 10% per le modifiche della struttura, e pari al 20% per l'implementazione di canali alternativi; relativamente alla variazione dei costi operativi a regime segnala un incremento di 20.000 € ed un risparmio in termini di costi operativi di 10.000 € (più ulteriore riduzione facendo ricorso alla fattura elettronica pari a circa 30.000 €).

Un questionario analogo a quello sopra descritto, è stato reso disponibile anche a più di 20 fra esperti di comunicazione al fine di raccogliere ulteriori osservazioni sul tema della trasparenza della bolletta.

Dalle risposte emerge che anche per tali soggetti la bolletta ha lo scopo principale di verificare la corretta applicazione delle condizioni sottoscritte e documentare consumi ed importi da pagare; deve inoltre consentire di reperire alcune informazioni utili per il cliente (contati per reclami, richieste di informazioni ecc.); anche tali soggetti concordano nel considerare la bolletta come strumento non adatto al confronto delle offerte.

Rispetto all'attuale struttura delle bollette viene richiesta una semplificazione della terminologia utilizzata, una maggiore differenziazione tra bollette del mercato libero e dei servizi tutelati ed una semplificazione relativamente al QD ritenuto molto complesso e con informazioni non sempre utili per i clienti (soprattutto quando la bolletta viene emessa sulla base di consumi presunti); tale complessità aumenta in caso di conguagli, che dovrebbero essere distinti chiaramente in bolletta, indicando la motivazione ed il periodo a cui sono riferiti; in ogni caso si dovrebbe tendere alla loro eliminazione, favorendo esclusivamente la fatturazione di consumi reali.

Infine viene giudicato positivo l'invio, anche *on-line* e non necessariamente in bolletta, di informazioni quali: dettaglio dei consumi per fasce orarie; rappresentazione grafica dell'articolazione dei corrispettivi; dettaglio sugli oneri di sistema, mix delle fonti energetiche; serie storica dei consumi; comunicazioni dell'Autorità; informazioni sulla qualità del servizio.

4. Orientamenti per la riforma Bolletta 2.0

- 4.1 Gli orientamenti di seguito illustrati perseguono gli obiettivi individuati al punto 1.10 e tengono conto dei contributi ricevuti in sede di audizione e nelle risposte al questionario. Si ricorda inoltre che i suddetti orientamenti sono finalizzati ad interventi in tema di modalità di esposizione in fattura, fermo restando l'attuale assetto regolatorio; le altre segnalazioni¹¹ pervenute, pur avendo un impatto sulla trasparenza e la semplificazione del documento di fatturazione, esulano dal presente procedimento, ma saranno oggetto comunque di opportuni approfondimenti e, se del caso, di ulteriori interventi regolatori.
- 4.2 Di seguito verranno descritti gli orientamenti elaborati inerenti le seguenti tematiche:
- a) ambito di applicazione;
 - b) terminologia;
 - c) struttura: QS, Elementi di dettaglio e ulteriori informazioni;
 - d) monitoraggio ed ottimizzazione dei consumi;
 - e) utilizzo di internet;
 - f) tempi di entrata in vigore.
- 4.3 Con riferimento al settore del gas, gli orientamenti esposti riguardano esclusivamente i clienti serviti da gas naturale. Con riferimento alle forniture di gas diversi da gas naturale si intende mantenere gli attuali obblighi di regolazione previsti dalla deliberazione ARG/com 202/09.

Q1: *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare l'attuale regolazione per i gas diversi?*

¹¹ Ci si riferisce in particolare alle segnalazioni in tema di interventi di rilevazione dei consumi e utilizzo dei medesimi ai fini della fatturazione (autoletture/letture dei distributori, al fine anche di minimizzare i conguagli) e alle richieste di interventi di modifica della struttura tariffaria.

AMBITO DI APPLICAZIONE

- 4.4 Come già descritto nel paragrafo 2, l'attuale ambito di applicazione prevede che gli obblighi in materia di trasparenza della fatturazione si applichino nei confronti di:
- a) tutti i clienti del servizio elettrico, anche multisito, alimentati in BT, ad esclusione delle forniture destinate all'illuminazione pubblica;
 - b) tutti i clienti del servizio gas naturale, anche multisito, con consumi fino a 200.000 smc/anno;
- 4.5 Con il presente procedimento si intende confermare l'ambito di applicazione sia per i clienti del servizio elettrico che con riferimento ai clienti del servizio gas, definendo comunque delle differenziazioni tra mercato libero e servizi di tutela.

Q2: *Si condivide il mantenimento dell'ambito di applicazione degli obblighi in materia di trasparenza della fatturazione?*

Q3: *Si ritiene che, con riferimento ai clienti non domestici, possano essere previsti elementi di maggiore flessibilità nell'applicazione degli obblighi in materia di trasparenza della fatturazione? Se sì quali?*

TERMINOLOGIA

- 4.6 Al fine di garantire una effettiva semplificazione dei documenti di fatturazione, si ritiene opportuno prevedere una ulteriore¹² generale revisione della terminologia utilizzata nella bolletta e, di conseguenza, del Glossario, che in ogni caso si ritiene opportuno continuare a pubblicare.
- 4.7 Il Glossario costituisce infatti un utile strumento per il cliente finale per comprendere i principali termini della bolletta. In tale documento infatti troveranno definizione:
- termini comuni, che potrebbero comparire in tutte le bollette, indipendentemente dal mercato in cui è servito il cliente finale;
 - termini specifici, in quanto verrà previsto, in continuità con l'attuale regolazione, che il venditore possa integrare il Glossario con termini dal medesimo utilizzati; in particolare ciò dovrebbe riguardare i termini relativi alle condizioni economiche previste dalle offerte di mercato libero presentate dal venditore.
- 4.8 Il nuovo Glossario approvato e pubblicato sul sito dell'Autorità riporterà, quindi, anche la definizione delle voci relative ai corrispettivi (o loro aggregazioni) applicati ai clienti serviti in maggior tutela o nel servizio di tutela. L'Autorità procederà inoltre alla modifica ed all'aggiornamento dei termini contenuti nel Glossario, che dovessero rendersi necessari anche alla luce di quanto verrà definito a valle della presente consultazione.
- 4.9 Ai fini di garantire una maggiore trasparenza nei confronti dei clienti finali, l'Autorità intende operare per aumentare l'uniformità di linguaggio che la medesima utilizza in tutte le comunicazioni dirette al cliente, quali a titolo di esempio le pagine informative ai consumatori presenti sul sito internet, ma anche i comunicati stampa fatti in occasione degli aggiornamenti trimestrali delle condizioni economiche. In tale modo, infatti, l'Autorità ritiene che il cliente possa essere facilitato nella comprensione, e nell'eventuale verifica che volesse effettuare, delle informazioni che trova nella propria bolletta rispetto a quanto indicato sul sito dell'Autorità.

¹² Come detto al punto 1.9, una prima semplificazione del linguaggio utilizzato nel Glossario è stata realizzata con la deliberazione 500/2013/R/com.

4.10 Gli obiettivi di maggiore chiarezza ed uniformità del linguaggio utilizzato, pur nei limiti della flessibilità che si vuole garantire, dovrebbero essere perseguiti anche per i venditori del mercato libero. I venditori quindi dovrebbero, una volta scelto il linguaggio opportuno, garantirne l'utilizzo in tutti i loro documenti (contrattuali e pubblicitari) nonché nei siti internet, ed in generale tutte le volte che si fa riferimento a corrispettivi o aspetti relativi alle condizioni economiche.

Q4: *Si ritiene condivisibile l'intendimento dell'Autorità di continuare a pubblicare il Glossario nel proprio sito internet come strumento per agevolare il cliente finale nella comprensione dei termini della bolletta?*

Q5: *Quali termini previsti attualmente dal Glossario si ritiene debbano essere ulteriormente semplificati?*

STRUTTURA: QS, ELEMENTI DI DETTAGLIO E ULTERIORI INFORMAZIONI

Semplificazione su QS e Elementi di dettaglio

4.11 L'utilizzo di una terminologia più semplice e comprensibile non è sufficiente a garantire, da sola, una più facile lettura della bolletta. La revisione di quest'ultima passa necessariamente anche da una razionalizzazione ed uno snellimento delle informazioni contenute. Inoltre occorre considerare come, nel mercato libero, la bolletta può rappresentare uno tra gli elementi caratterizzanti il venditore e la propria offerta.

4.12 In tale ottica, l'Autorità intende prevedere:

- a) l'obbligo di invio al cliente, sia sul mercato libero sia nei servizi di tutela, del QS, stabilendo al contempo apposite modalità per la messa a disposizione, su richiesta o periodicamente, al cliente finale di un ulteriore prospetto relativo agli Elementi di dettaglio (di seguito: l'ED), contenente il dettaglio degli importi fatturati definiti;
- b) la definizione dei contenuti del QS (e dell'ED eventualmente messo a disposizione) per i documenti di fatturazione relativi a clienti serviti in tutela che presenti elementi di semplificazione rispetto all'attuale regolazione, in particolare in ordine al minor numero di informazioni contenute nel QS, anche al fine di garantire una omogeneità di esposizione delle informazioni, anche relative agli importi fatturati;
- c) una semplificazione anche per la predisposizione delle fatture del mercato libero, prevedendo una maggiore flessibilità, anche attraverso l'inserimento di ulteriori informazioni, lasciata in capo ai venditori nella definizione della struttura del QS (e dell'ED eventualmente messo a disposizione), pur nel rispetto di alcuni criteri generali di seguito descritti.

4.13 Con riferimento ai documenti di fatturazione per i servizi di tutela la regolazione non si limiterà a definire i criteri generali per la predisposizione del QS, ma ne indenterà i contenuti in modo dettagliato, al fine di garantire una omogeneità di esposizione, anche relativamente al dettaglio degli importi fatturati, tale da assicurare alla bolletta dell'esercente i servizi di tutela, la necessaria neutralità e trasparenza nei rapporti con il cliente finale. Ciò anche al fine di permettere al cliente finale di avere una migliore consapevolezza relativamente al mercato in cui viene servito, se cioè la fornitura avviene da parte di un operatore nell'ambito del servizio di tutela o a condizioni di libero mercato, anche in considerazione dei casi in cui l'esercente svolge in maniera integrata anche l'attività di vendita sul mercato libero.

4.14 Per quanto riguarda invece il mercato libero, l'Autorità intende lasciare maggiore flessibilità di esposizione, pur nell'ambito di regole minime prestabilite. Si ritiene infatti che una diversificazione del QS possa essere più favorevole per il cliente, che avrà un altro elemento

per selezionare il fornitore desiderato. Tale modalità di intervento sulla bolletta consente infatti non solo di semplificare la stessa, riducendo il numero di informazioni contenute e il numero di pagine inviate, ma permette al venditore di utilizzare un ulteriore strumento per differenziarsi rispetto agli altri.

4.15 Per quanto riguarda l'ED, l'Autorità intende prevedere, oltre a modifiche in coerenza con quanto previsto per il QS, alcune modifiche relativamente alle regole di messa a disposizione al cliente finale del medesimo documento. In particolare si intende stabilire che l'ED sia comunque messo a disposizione del cliente finale:

- a) per i clienti forniti in maggior tutela e nel servizio di tutela, in caso di una richiesta effettuata dal cliente a seguito della ricezione della bolletta (richiesta scritta, call center o, se ritiene il cliente finale, *on line*, ecc);
- b) per i clienti del mercato libero, con modalità e cadenze di messa a disposizione definite in base ad accordo tra le parti¹³.

Nei casi di messa a disposizione dell'ED, l'Autorità determinerà altresì il tempo massimo entro cui il venditore dovrà rendere disponibile l'ED al cliente finale.

4.16 Si ritiene, tuttavia, che indipendentemente dal mercato in cui è servito il cliente finale, in caso di reclami inerenti la fatturazione, di richieste di rettifica di fatturazione, o richieste di informazioni che interessino complessivamente la fattura, il venditore sia comunque sempre tenuto a fornire l'ED, allegandolo alla risposta inviata al cliente ai sensi del TIQV. Qualora si dia luogo alla rettifica di fatturazione richiesta il venditore, inoltre, dovrà continuare a fornire, ai sensi dell'articolo 8, comma 3 del TIQV, il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.

Q6: *Si ritiene condivisibile prevedere l'obbligo di invio al cliente finale del solo QS indipendentemente dal mercato di appartenenza?*

Q7: *Si condivide la proposta di limitare la definizione puntuale della struttura e dei contenuti del QS e dell'ED per i soli clienti serviti in tutela lasciando maggiore flessibilità nella predisposizione della documentazione ai venditori del mercato libero?*

Q8: *Si ritengono condivisibili le proposte in materia di messa a disposizione dell'ED?*

Contenuto QS ed ED

4.17 L'orientamento dell'Autorità è quello di indicare gli elementi che devono essere presenti in bolletta, lasciando flessibilità sulle relative modalità di esposizione. Inoltre, relativamente al mercato libero sarebbero lasciati ulteriori margini di flessibilità alle imprese circa le eventuali altre informazioni che volessero inserire.

4.18 In particolare, l'Autorità ritiene che gli elementi minimi da inserire nel QS¹⁴ siano:

- a) le informazioni, già previste, che identificano il cliente finale, il mercato di riferimento (libero/tutelato) e, con riferimento al mercato libero, la denominazione dell'offerta (art. 3.1, lettere a), b) e g) e art.3.2);
- b) il codice POD e PDR, identificativo del punto nella titolarità del cliente finale (art. 3.1,

¹³ A titolo esemplificativo l'accordo potrebbe consistere in: un invio periodico 2 volte l'anno, un invio su richiesta del cliente o anche nel continuare ad inviare sempre sia il QS che l'ED.

¹⁴ Per le informazioni già presenti in bolletta e che vengono confermate negli orientamenti illustrati, vengono indicati in parentesi i riferimenti agli articoli dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 202/09 al fine di consentire una più semplice individuazione del dato cui ci si riferisce.

lettere c));

- c) la previsione di tre specifici *box* relativi a:
- i. le letture e i dati di consumo, con l'indicazione del periodo cui si riferiscono (art. 4.1, lettere a), b), c));
 - ii. il ricalcolo degli importi fatturati a seguito della modifica di un dato di misura¹⁵, dando separata evidenza di:
 - *periodo di riferimento del ricalcolo*, indicando la lettura iniziale e finale e il consumo risultante;
 - *motivo del ricalcolo*, ovvero il motivo che ha portato alla modifica del dato di misura precedentemente comunicato;
 - *importi oggetto del ricalcolo*, indicando l'importo che il cliente deve effettivamente pagare/ricevere (ovvero la sola cifra netta);
 - iii. il ricalcolo degli importi fatturati a seguito della modifica di una o più delle componenti di prezzo applicate in virtù di una specifica norma contrattuale o per l'aggiornamento di un corrispettivo, dando separata evidenza di¹⁶:
 - *periodo di riferimento del ricalcolo*, indicando la lettura iniziale e finale e il consumo risultante;
 - *motivo del ricalcolo*, ovvero la norma, contrattuale o meno, che ha dato origine al ricalcolo;
 - *importi oggetto del ricalcolo*, indicando l'importo che il cliente deve effettivamente pagare/ricevere (ovvero la sola cifra netta);
- d) gli importi fatturati definiti in coerenza con la classificazione dei suddetti prevista dall'Autorità o dal singolo venditore nel mercato libero;
- e) informazione sul costo medio unitario della fornitura, calcolato come rapporto tra l'importo fatturato relativo alle componenti di energia/gas¹⁷ e i kWh/Smc fatturati (comprensivi di quelli stimati).

4.19 Ai fini della semplificazione dei documenti di fatturazione, gli elementi minimi obbligatori da inserire nel QS previsti al punto 4.18, lettere a) e b) riguardano i dati, legati alle caratteristiche della fornitura, che la identificano univocamente e che quindi necessitano di essere comunicati in occasione di ogni documento di fatturazione, anche ai fini di una semplice gestione del rapporto con il venditore. Per quanto riguarda invece le altre informazioni attualmente presenti nel QS¹⁸ l'Autorità ritiene che:

- a) per alcune di esse possa essere lasciata la libertà al venditore sulla loro collocazione nel documento di fatturazione (potendo quindi essere inserite nella sezione ulteriori informazioni);
- b) con riferimento ad altre, possano essere inviate con cadenza periodiche o in casi di

¹⁵ Si veda oltre, al punto 4.23 per una descrizione delle casistiche che possono dare origine a tale tipologia di ricalcolo.

¹⁶ Si veda oltre, al punto 4.25 per una descrizione delle casistiche che possono dare origine a tale tipologia di ricalcolo.

¹⁷ Per componenti di energia si intendono le componenti relative all'approvvigionamento della materia prima e dei relativi servizi di dispacciamento/bilanciamento (energia elettrica e gas naturale) nonché alla commercializzazione al dettaglio.

¹⁸ Tali informazioni sono: la tensione di alimentazione, la potenza disponibile, il coefficiente P, il coefficiente C, la tipologia contrattuale, la tipologia d'uso, la data di attivazione della fornitura, il consumo annuo, i recapiti per la segnalazione di guasti, pronto intervento e i recapiti per i reclami o le richieste di informazioni.

variazione delle medesime.

- 4.20 In particolare, l’Autorità ritiene che, relativamente alle informazioni attualmente presenti nel QS:
- a) siano messe a disposizione in tutte le bollette, assicurandone comunque una adeguata evidenza, le informazioni relative a:
 - i. recapiti per il servizio guasti/pronto intervento e contatti per reclami e richieste di informazione (attuale articolo 12);
 - ii. per il settore elettrico: potenza disponibile e/o impegnata e tipologia di contratto (art.3.1, lettere d) ed f));
 - iii. per il settore gas: la tipologia d’uso (art. 3.1, lettera f));
 - iv. l’indicazione, prevista ai sensi dell’articolo 32 dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, dell’applicazione del bonus sociale, per tutte le bollette nelle quali venga riconosciuta la compensazione della spesa per le forniture di energia elettrica e/o gas naturale;
 - b) siano messe a disposizione almeno una volta l’anno, o comunque in caso di variazione di una di esse o qualora il cliente ne faccia esplicita richiesta le informazioni relative a:
 - i. data di attivazione della fornitura;
 - ii. consumo annuo;
 - iii. per il solo settore elettrico: la tensione di alimentazione;
 - iv. per il solo settore gas: i coefficienti P e C.
- 4.21 Relativamente al tema dei “conguagli”, anche in considerazione delle criticità emerse nell’ambito della fase istruttoria, l’Autorità intende aumentare il livello di trasparenza attraverso la previsione di specifici *box*, indicati al punto 4.18, lettera c). In particolare si intende prevedere che siano appositamente evidenziati i casi in cui, in bolletta, viene ricalcolato quanto precedentemente fatturato a seguito di una modifica delle quantità (ricalcolo degli importi fatturati a seguito della modifica di un dato di misura) o di una modifica dei prezzi (ricalcolo degli importi fatturati seguito della modifica di una o più delle componenti di prezzo applicate).
- 4.22 Il primo caso origina, di norma, dall’attività di misura del distributore che ha il compito di raccogliere i dati di lettura dei misuratori ed in mancanza di dati di lettura effettivi (che corrispondono a letture rilevate o autoletture), comunica al venditore dati stimati. Di conseguenza è possibile, se non certo, che a bollette basate su consumi stimati seguiranno bollette ricalcolate e basate su consumi rilevati (effettivi)¹⁹.
- 4.23 I ricalcoli effettuati a seguito di una modifica del dato di misura possono dunque sorgere quando i consumi precedentemente fatturati vengono modificati per tenere conto di un nuovo dato di lettura comunicato al venditore da parte del distributore o anche dal cliente finale. Tale comunicazione può avere varie cause, tra cui le più rilevanti sono:
- a) il distributore, in considerazione degli obblighi relativi ai tentativi di lettura, potrebbe aver fornito in precedenza una stima al venditore e successivamente aver effettuato una lettura rilevata²⁰: si pensi ad esempio al settore gas, in cui il distributore, per i clienti

¹⁹ Tale situazione, peraltro, non configura necessariamente una ipotesi di errato o non corretto svolgimento dell’attività di propria competenza da parte del distributore.

²⁰ In tale casistica rientra anche l’ipotesi di comunicazione di una lettura che interviene a sostituire una autolettura fornita dal cliente, che non è stata poi validata dal distributore.

con consumi inferiori a 500 Smc/annui, ha l'obbligo di effettuare un tentativo di raccolta all'anno;

- b) il distributore potrebbe aver commesso un errore nella precedente comunicazione del dato di lettura al venditore e pertanto provvedere successivamente a rettificare tale dato, con una nuova comunicazione;
- c) un accertato malfunzionamento del contatore potrebbe richiedere una rettifica di quanto precedentemente fatturato dal distributore al venditore e quindi da questo al cliente finale;
- d) pur in presenza di letture rilevate comunicate dal distributore e di norma riferite all'ultimo giorno del mese, il venditore emette le bollette nei confronti dei clienti finali comprensive di consumi stimati afferenti il periodo compreso tra la data di registrazione del dato di misura e la data di emissione della fatturazione (è il caso delle cd. code di fatturazione);
- e) le modifiche riportate alle lettere precedenti potrebbero derivare anche da una richiesta di rettifica di fatturazione fatta dal cliente ai sensi della deliberazione ARG/com 164/08, a seguito della quale il venditore provvede a rettificare la fattura, avendo accertato un proprio errore o un errore del distributore.

4.24 Nei casi soprariportati la motivazione da riportare nella bolletta, ai sensi di quanto detto al punto 4.18, lettera c), punto ii., potrebbe essere rispettivamente:

- a) ricalcolo per lettura che sostituisce precedente stima, e che comprende anche il caso del ricalcolo per le cosiddette "code di fatturazione";
- b) ricalcolo per lettura precedentemente errata;
- c) ricalcolo per ricostruzione consumi;
- d) ricalcolo per altre motivazioni, da specificare opportunamente a cura del venditore.

4.25 Il ricalcolo degli importi fatturati a seguito della modifica di una o più delle componenti di prezzo può avvenire a seguito della modifica dei corrispettivi applicati, in virtù di una specifica norma contrattuale o anche per eventi eccezionali. Un ricalcolo originato da specifici previsioni contrattuali potrebbe essere relativo a contratti che prevedono l'applicazione di un corrispettivo la cui esatta determinazione avviene solo in un periodo successivo a quello di emissione della fattura e pertanto in sede di fatturazione viene applicato al cliente un corrispettivo diverso da quello effettivo (determinato, ad esempio, in misura forfettaria o pari a quello del periodo precedente)²¹.

4.26 Il ricalcolo relativo a variazione dei prezzi originato da eventi eccezionali può essere relativo ad esempio alla necessità di modifiche a seguito di una sentenza del giudice amministrativo, oppure perché potrebbe essersi verificato un errore nei sistemi di fatturazione, successivamente al quale il venditore provvede a rettificare quanto fatturato o a gestire, ai sensi del TIQV, la richiesta di rettifica di fatturazione che il cliente ha titolo a presentare.

4.27 Nei casi di cui ai precedenti punti 4.25 e 4.26, la motivazione da riportare nel relativo box potrebbe essere rispettivamente:

- a) ricalcolo in virtù di una specifica norma contrattuale;
- b) ricalcolo per modifica corrispettivi ex-lege;
- c) ricalcolo per errore nel sistema di fatturazione.

²¹ È questo ad esempio il caso, segnalato anche nei questionari, di alcuni contratti di mercato libero per la fornitura di energia elettrica, diretti a clienti non domestici in cui i corrispettivi di sbilanciamento vengono determinati solo ex-post.

- 4.28 Qualora il ricalcolo di quanto fatturato in precedenza originasse da due (o più) delle possibilità sopra esemplificate, nei rispettivi box, vanno riportate separatamente le informazioni relative al motivo del ricalcolo ed al periodo (qualora differisca per le due o più motivazioni), mentre, al fine di non appesantire lo schema sintetico, gli importi vanno indicati una sola volta con riferimento al ricalcolo complessivo.
- 4.29 Sulla base di quanto sopra indicato, l'importo oggetto del ricalcolo, indicato negli appositi box, risulta compreso negli importi fatturati di cui al punto 4.18, lettere d) . Tuttavia, data la già richiamata criticità dell'argomento, l'Autorità intende valutare, come opzione alternativa, di prevedere che il totale degli importi fatturati sia ulteriormente separato al fine di indicare:
- le voci degli importi fatturati relativi al periodo di riferimento della bolletta, al netto degli importi oggetto di ricalcolo;
 - la voce relativa agli importi oggetto di ricalcolo.
- 4.30 L'informazione sul costo medio unitario di cui al punto 4.18, lettera e), verrebbe evidenziata con esclusivo riferimento alle componenti di energia/gas in quanto queste sono meno caratterizzate dalla presenza di corrispettivi articolati per scaglioni²² e permettono di ottenere un costo medio meno variabile da una bolletta alla successiva, in corrispondenza della variazione del livello dei consumi da un mese (o da un bimestre) all'altro. In linea generale, comunque, rimane la possibilità che tale informazione risulti di difficile interpretazione da parte del cliente finale in quanto:
- a) la variazione del corrispettivo potrebbe essere legata, anche per la parte degli importi relativi alle componenti di energia/gas, dalla presenza di componenti fisse e per effetto della variazione dei corrispettivi, ad esempio nel servizio di tutela in caso ci si trovi a cavallo di un trimestre di aggiornamento;
 - b) risente della presenza degli importi relativi ai ricalcoli.
- 4.31 Di conseguenza l'Autorità intende considerare, come opzione alternativa, la possibilità di escludere tale informazione o di modificarla, ad esempio togliendo gli importi relativi ai ricalcoli, per renderla maggiormente fruibile da parte del cliente finale.
- 4.32 Infine, in ragione della maggiore flessibilità prevista nel mercato libero, sarà possibile per il venditore inserire nel QS ulteriori informazioni destinate al cliente, anche relative a informazioni commerciali, pubblicitarie, ad esempio informazioni di eventuali servizi ulteriori previsti dal contratto o altro.
- 4.33 L'Autorità ritiene opportuno ribadire che, invece, relativamente ai clienti serviti in tutela, gli esercenti che erogano i suddetti servizi, non possono inserire alcuna informazione commerciale e pubblicitaria e nessuna forma di comunicazione allegata e contestuale all'invio della bolletta, se non prevista dalla regolazione o dalla normativa.
- 4.34 Relativamente al contenuto dell'ED, il prospetto riporta, con maggior dettaglio, quanto sinteticamente indicato nel QS nella parte relativa agli importi fatturati, con una ripartizione dei suddetti importi comunque coerente con il QS. Il maggior dettaglio consiste nell'espone le voci relative ai suddetti importi fornendo anche indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati: nell'ED dovrebbero quindi essere esplicitati anche i singoli scaglioni²³ e l'ammontare di kWh/Smc attribuiti a ciascuno di essi.

²² Peraltro nel settore elettrico anche nell'ambito dei servizi di vendita vi è attualmente la presenza della componente $DISP_{BT}$ che comunque assume un peso meno rilevante.

²³ Alcune componenti tariffarie presentano un'articolazione che prevede l'applicazione di corrispettivi diversi (crescenti o decrescenti) per intervalli di consumo, detti scaglioni; per il gas i primi scaglioni di consumo, espressi in Smc, cui si

- 4.35 Per il mercato libero, in coerenza con il QS, il dettaglio dei corrispettivi indicati²⁴ dovrebbe invece rispondere alle logiche definite da ciascun venditore e quindi non verrebbero messe regole di esposizione sul dettaglio di tali corrispettivi.
- 4.36 Relativamente all'esposizione nell'ED, l'Autorità ritiene che sia opportuno definire un unico criterio di esposizione per tutti i venditori, che comporti l'esposizione con riferimento a tutte le bollette emesse degli importi fatturati relativi ai servizi di trasporto, distribuzione misura e oneri generali (c.d. servizi passanti). Tale indicazione dovrebbe, di conseguenza, essere data anche in caso di offerte "tutto compreso".

- Q9:** *Si condividono gli elementi minimi che devono essere inseriti in bolletta con riferimento ai clienti serviti nel libero mercato? Se no, quali elementi si ritiene opportuno eliminare o aggiungere rispetto alla proposta sopraevidenziata?*
- Q10:** *Si ritiene in particolare che l'informazione relativa alla data di attivazione della fornitura debba essere mantenuta nell'ambito del QS?*
- Q11:** *Si ritiene condivisibile lo spostamento delle ulteriori informazioni soggette a modifiche meno frequenti in una apposita sezione? Si condivide l'elenco delle ulteriori informazioni da spostare? Quali elementi si ritiene opportuno eliminare o aggiungere rispetto alla proposta sopraevidenziata?*
- Q12:** *Si ritiene che le informazioni quali il coefficiente di conversione C e il coefficiente P, ai fini di trasparenza, debbano essere resi disponibili in ogni bolletta? Se sì per quali motivi?*
- Q13:** *Si ritiene che l'informazione relativa al consumo annuo debba essere resa disponibile in bolletta con una frequenza maggiore a quella proposta?*
- Q14:** *Si ritiene che l'informazione relativa agli importi oggetto del ricalcolo debba essere evidenziata separatamente in detrazione/aggiunta agli importi fatturati in bolletta? Per quali motivi?*
- Q15:** *Si ritiene che l'informazione relativa al costo medio sia di facile comprensione per il cliente? Se no, per quali motivi e quali soluzioni ulteriori possono essere considerate?*
- Q16:** *Si condivide la previsione di specifici box da utilizzare in caso di ricalcolo? In particolare, si condivide la necessità di evidenziare la differenziazione dei ricalcoli dovuti ad una modifica delle quantità rispetto ai ricalcoli a seguito di una modifica dei prezzi?*
- Q17:** *Si ritiene debbano essere indicate ulteriori motivazioni dei ricalcoli per modifica delle quantità? Se sì, quali?*
- Q18:** *Si ritiene debbano essere indicate ulteriori motivazioni da riportare nel caso dei ricalcoli per modifica dei prezzi? Se sì, quali?*
- Q19:** *Si ritiene condivisibile il contenuto dell'ED con particolare riferimento al maggior dettaglio specificato?*
- Q20:** *Si condivide il criterio di esposizione dei servizi passanti nell'ED indicato per tutti i venditori, anche nel mercato libero? Se no, per quali motivi?*
- Q21:** *Si ritiene che, con riferimento ai clienti non domestici, possano essere previsti elementi di maggiore flessibilità nella definizione dei contenuti di QS ed ED? Se sì, quali?*

applicano corrispettivi tariffari sono i seguenti: 0 – 120; 121 – 480; 481 – 1560; 1561 – 5000; per l'elettrico, espressi in kWh, sono: 0 – 1800; 1801 – 2640; 2641 – 4440; oltre 4441.

²⁴ A titolo di esempio, i corrispettivi potrebbero essere indicati separatamente per ciascuna componente relativa all'approvvigionamento dell'energia elettrica/ gas o indicando separatamente ciascuna delle suddette componenti (prezzo energia, servizio dispacciamento, ecc.), pur mantenendo la separazione, se prevista nel contratto, tra parte fissa e parte variabile.

La previsione di una “GUIDA” alla lettura

- 4.37 Rispetto alla maggiore flessibilità del contenuto del QS e dell’ED e alle diverse previsioni in merito all’invio dell’ED, l’Autorità intende prevedere appositi obblighi per tutti i venditori di mettere a disposizione (sia in fase precontrattuale, che attraverso il sito internet o altre modalità di comunicazione con i clienti finali) una “guida”, contenente tutte le informazioni e i dati inerenti alla determinazione delle voci fatturate in bolletta. Tale orientamento deriva anche dalle segnalazioni pervenute (si vedano in particolare il punto 3.14), in base alle quali si chiedeva un maggior raccordo tra il QS e gli elementi di dettaglio degli importi fatturati, al fine di una più semplice verifica degli stessi.
- 4.38 A tal fine, con riferimento alle bollette dei clienti serviti in maggior tutela ed in tutela, l’Autorità definirà e provvederà a rendere disponibili, innanzitutto sul proprio sito internet, le informazioni e i dati messi a disposizione nella “guida”.
- 4.39 La “guida” avrebbe la finalità di realizzare una corrispondenza tra le voci (sintetiche) che compaiono nel QS e il dettaglio delle voci indicate nel contratto sottoscritto. La “guida” sarebbe quindi lo strumento per indicare il dettaglio degli importi fatturati, ovvero la separazione del totale fatturato in subtotali, nonché l’esplicita indicazione del contenuto del singolo subtotale. Inoltre, il dettaglio utilizzato nella “guida” dovrà essere coerente tra le modalità di esposizione utilizzate nel QS e nell’ED.
- 4.40 La scelta di definire una “guida” consente di garantire la semplificazione delle voci fatturate al cliente finale mantenendo al contempo il perseguimento della finalità, alla quale è stata assegnata una elevata priorità dalla quasi totalità dei partecipanti al questionario, di verificare la corretta applicazione delle condizioni economiche e contrattuali. La “guida” consiste, in sostanza, in uno strumento con il quale si definisce una regola di aggregazione dei corrispettivi fatturati al cliente finale, mantenendo comunque una separazione tra quanto fatturato per la parte energia e per i cosiddetti servizi passanti.
- 4.41 Tutti i venditori saranno quindi obbligati a pubblicare sul proprio sito, e rendere disponibile in fase precontrattuale, la “guida” come definita dall’Autorità, per gli esercenti la maggior tutela o il servizio di tutela; o come liberamente definita per ciascuna offerta commerciale, per i venditori del mercato libero.
- 4.42 Infine l’Autorità intende prevedere che nel proprio sito internet possa rendersi disponibile per il cliente anche un fac-simile del *layout* della bolletta che, sulla base delle previsioni della “guida”, evidenzia con modalità interattive, per ciascuna delle voci indicate, il dettaglio dei corrispettivi unitari che concorrono alla determinazione del singolo importo con una terminologia semplice e comprensibile per il cliente finale. Tale modalità potrà, successivamente alla sua implementazione, essere altresì utilizzata nell’ambito degli aggiornamenti trimestrali dei corrispettivi, attraverso l’indicazione dell’impatto di tale aggiornamento sulle singole voci evidenziate in bolletta.

Q22: *Si condivide l’introduzione dell’obbligo, in capo a tutti i venditori, di messa a disposizione di una “guida”?*

Q23: *Si ritiene opportuno che l’Autorità definisca, per i clienti nei servizi di tutela, i dati e le informazioni messi a disposizione tramite la “guida”?*

Q24: *Si ritiene che anche con riferimento ai clienti serviti sul mercato libero possano prevedersi specifici obblighi in materia di pubblicazione sul sito internet di ciascun venditore di un fac-simile del layout di bolletta?*

Dettagli degli importi fatturati

- 4.43 Relativamente ai clienti serviti in maggior tutela per il settore elettrico o nel servizio di tutela per il settore del gas, sarà quindi l’Autorità ad indicare il dettaglio degli importi fatturati; dettaglio che dovrà essere coerente con tutti gli strumenti di informazione oggetto del presente documento per la consultazione messi a disposizione del cliente finale (“guida”, QS ed ED).
- 4.44 La regola di aggregazione proposta relativamente agli importi fatturati per i clienti serviti in maggior tutela comporta il seguente livello di dettaglio:
1. *Spesa per l’energia*, comprensiva di una quota variabile e di una quota fissa (PCV+ parte fissa della DISPbt)
 2. *Spesa per il trasporto e la gestione del contatore;*
 3. *Spesa per Oneri di sistema;*
 4. *Altre partite (voce presente solo qualora necessaria);*
 5. *Imposte*
 6. *Base imponibile IVA e Importo IVA*
 7. *Totale*

La voce Spesa per l’energia comprende anche la quota variabile costituita dalla somma di tutti le componenti applicate ai consumi delle rispettive fasce e conseguentemente risulterà differenziata, indicando prezzi in F1, F2 e F3 (in caso di prezzi triorari) o prezzi per fascia F1 e F23 (per i clienti per i quali si applichino i prezzi biorari).

La voce relativa ai Spesa per il trasporto e la gestione del contatore corrisponderà ad un’unica voce relativa al totale fatturato per i servizi di distribuzione, trasporto, misura e per gli oneri generali.

La voce Spesa per Oneri di sistema corrisponderà ad un’unica voce relativa al totale fatturato per tali oneri.

La voce Altre partite comprende tutti gli ulteriori oneri diversi dalla fornitura, che vanno addebitati al cliente (ad esempio interessi di mora o addebito del deposito cauzionale), nonché eventuali partite a credito del cliente (indennizzi automatici, restituzione del deposito cauzionale). Si intende prevedere che tale voce comprenda anche l’accredito dell’eventuale bonus sociale, indicando separatamente gli importi relativi alle diverse tipologie (per l’elettrico bonus per disagio fisico o economico) di compensazione della spesa cui è ammessa la fornitura.

- 4.45 Relativamente all’esposizione dei corrispettivi nelle bollette dei clienti del servizio di tutela nel gas, gli importi fatturati avrebbero il seguente livello di dettaglio:
1. *Spesa per il gas naturale* comprensiva di quota variabile e di una quota fissa (parte fissa della QVD)
 2. *Spesa per il trasporto e la gestione del contatore;*
 3. *Spesa per Oneri di sistema;*
 4. *Altre partite (voce presente solo qualora necessaria);*
 5. *Imposte*
 6. *Base imponibile IVA e Importo IVA*
 7. *Totale.*

La voce Spesa per il gas naturale comprende anche una quota variabile costituita dalla

somma di tutti le componenti, compresa la componente C_{MEM} , applicata ai consumi.

La voce Spesa per il trasporto e la gestione del contatore comprenderà il totale fatturato per i servizi di distribuzione, trasporto, misura.

La voce Spesa per Oneri di sistema corrisponderà ad un'unica voce relativa al totale fatturato per tali oneri.

Anche in questo caso, la voce Altre partite comprende tutti gli ulteriori oneri diversi dalla fornitura nonché eventuali partite a credito del cliente, compreso l'accredito dell'eventuale bonus sociale, indicato separatamente.

4.46 In base a quanto sopra evidenziato, relativamente ai clienti serviti in tutela, gli importi fatturati:

- a) nel QS verranno separati nelle voci sopra riportate;
- b) nell'ED verranno separati nelle voci sopra riportate e ulteriormente dettagliati per indicare la quota fissa, quota variabile che, relativamente alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore dovrebbe essere fornita con dettaglio per scaglioni di consumo nonché la quota potenza, sempre con riferimento alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore per il settore elettrico;
- c) nell'ambito della "guida", verranno indicati i dettagli dei corrispettivi che concorrono alla determinazione di quanto esposto in bolletta, relativamente a ciascuna voce di cui ai punti 4.44 e 4.45.

4.47 Per i clienti del mercato libero la separazione degli importi fatturati in sottovoci sarà invece definita nell'ambito del rapporto contrattuale, pur nel rispetto dei criteri di trasparenza sopra evidenziati.

Q25: *Si ritiene condivisibile la regola di aggregazione proposta relativamente ai clienti servizi nel servizio di maggior tutela elettrico? Se no, quali elementi si ritiene opportuno aggregare o disaggregare (ad esempio separazione della PE)?*

Q26: *Si ritiene condivisibile la regola di aggregazione proposta relativamente ai clienti servizi nel servizio di tutela gas? Se no, quali elementi si ritiene opportuno aggregare o disaggregare?*

Q27: *Si ritiene che, ai fini di una maggiore semplicità, la voce Oneri generali di sistema, sia per la bolletta elettrica che per quella gas, possa essere accorpata nella voce relativa alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore?*

Q28: *Si ritiene che anche nel mercato libero, sia opportuno con riferimento ai cosiddetti servizi passanti prevedere una modalità obbligatoria di esposizione degli stessi?*

Struttura: ulteriori informazioni

4.48 Come già previsto dalla regolazione attuale nella bolletta dovranno essere previste anche ulteriori informazioni, alcune delle quali possono venire fornite con una determinata periodicità.

4.49 Al fine di procedere ad una semplificazione di tali informazioni si propone di eliminare l'obbligo di messa a disposizione tra le ulteriori informazioni:

- a) delle informazioni previste dall'articolo 40 del TIQV, ovvero quelle relative agli standard specifici e generali di qualità di competenza del venditore, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard, cui, per i clienti serviti nei regimi di tutela, si aggiungono anche le medesime informazioni relative agli standard cui è soggetta l'impresa di distribuzione;

- b) dell'informazione prevista dall'articolo 7 della deliberazione ARG/com 202/09 in materia di aggiornamenti dei corrispettivi tariffari.
- 4.50 Con riferimento alle informazioni di cui all'articolo 40 del TIQV, il venditore sarà tenuto ugualmente ad informare il cliente finale attraverso la messa a disposizione delle medesime sul proprio sito internet o su richiesta del cliente finale.
- 4.51 In considerazione della necessità di garantire al cliente la possibilità di avere tutte le comunicazioni ritenute indispensabili alla corretta gestione del rapporto contrattuale si propone di mantenere l'indicazione dei seguenti dati, lasciando però libertà al venditore sulla collocazione degli stessi nel documento di fatturazione (potendo quindi essere aggiunte a quelle già presenti nel QS, o collocate in pagine successive):
- a) modalità di pagamento disponibili, situazione dei pagamenti delle bollette precedenti e interessi di mora applicati (attuale articolo 8.1 e 8.2);
 - b) modalità di rateizzazione, da riportare solo in occasione di importi rateizzabili (attuale art.8.3);
 - c) eventuali comunicazioni obbligatorie dell'Autorità (attuale art. 9);
- 4.52 Con riferimento alle informazioni sopra riportate, si ritiene che debbano essere confermate le medesime regole di pubblicazione previste dalla deliberazione ARG/com 202/09, ovvero: in tutte le bollette le informazioni di cui alle lettere a) e, con la periodicità necessaria, quelle di cui alle lettere b) e c). Infine, il venditore potrà decidere di inserire nella sezione ulteriori informazioni i dati riportati al punto 4.19²⁵, rispettando per ciascuna le modalità di messa a disposizione prevista al punto 4.20.
- 4.53 Tra le ulteriori informazioni devono essere mantenute, con le cadenze previste dalla relativa normativa, le informazioni relative al mix delle fonti di produzione nazionale (attuale articolo 11); nonostante le segnalazioni, in particolare dei venditori, non è infatti nei poteri dell'Autorità eliminare o comunque modificare il contenuto di tale informativa, prevista dal Decreto del Ministero dello Sviluppo economico 31 luglio 2009.

Q29: *Si condivide la proposta di eliminare le informazioni previste all'articolo 40 del TIVG e all'articolo 7 della deliberazione ARG/com 202/09?*

Q30: *Si ritiene invece condivisibile la proposta di mantenere le altre informazioni? Se sì, si condivide le regole di pubblicazione proposte? Si condivide altresì l'intendimento di lasciare flessibilità di collocazione all'interno del documento di fatturazione?*

MONITORAGGIO ED OTTIMIZZAZIONE DEI CONSUMI

- 4.54 Il Parlamento Europeo ed il Consiglio Europeo hanno emanato il 25 ottobre 2012 la direttiva 2012/27/UE in materia di efficienza energetica, che deve essere recepita nel nostro ordinamento entro il 5 giugno 2014. Tale direttiva prevede, tra gli altri che siano messe a disposizione dei clienti finali informazioni sui costi energetici che siano esaurienti e in formato comprensibile, nonché tali da consentire ai clienti finali un raffronto con offerte comparabili.
- 4.55 Nei questionari e durante le audizioni i soggetti partecipanti hanno avuto modo di esprimere le loro osservazioni anche su tale tema, evidenziando tra l'altro, che gli obiettivi informativi della direttiva potrebbero anche essere meglio perseguiti utilizzando strumenti diversi dalla

²⁵ Tali informazioni sono: la tensione di alimentazione, la potenza disponibile, il coefficiente P, il coefficiente C, la tipologia contrattuale, la tipologia d'uso, la data di attivazione della fornitura, il consumo annuo, i recapiti per la segnalazione di guasti, pronto intervento e i recapiti per i reclami o le richieste di informazioni.

bolletta.

- 4.56 Attualmente è previsto che, al fine di promuovere l'uso efficiente delle risorse energetiche, deve essere riportato una volta l'anno una *“indicazione che consenta al cliente finale, con riferimento ad un periodo di tempo omogeneo, di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di energia elettrica e/o di gas. Per i clienti che hanno l'applicazione di un prezzo che prevede una differenziazione dei corrispettivi in fasce orarie, i consumi medi giornalieri sono suddivisi nelle fasce orarie rilevanti ai fini dell'applicazione del prezzo”* (art. 4.6 della deliberazione ARG/com 202/09).
- 4.57 Si propone pertanto di valutare le osservazioni pervenute facendone oggetto di approfondimenti ulteriori, anche sulle possibili modalità alternative di veicolazione di tali informazioni, nelle more del recepimento da parte del legislatore nazionale della direttiva, a valle del quale saranno definiti gli orientamenti dell'Autorità. Per gli stessi motivi non si ritiene opportuno in questa sede procedere ad una revisione degli obblighi attualmente previsti dall'articolo 4.6 della deliberazione ARG/com 202/09.

UTILIZZO DI INTERNET

- 4.58 Pur auspicando una sempre maggior diffusione dello strumento informatico, che consente come segnalato dai soggetti interessati, risparmi di costo per il venditore che possono utilmente essere trasferiti ai clienti finali, in considerazione della necessità di salvaguardare e non discriminare quei clienti che non hanno accesso a internet, si ritiene opportuno mantenere ancora un obbligo in capo all'esercente la maggior tutela e nei confronti dei clienti del settore gas serviti in tutela, di prevedere l'invio del formato cartaceo della bolletta, anche relativamente all'ED, qualora richiesto.
- 4.59 Si ritiene peraltro che tale esigenza di tutela e garanzia di non discriminazione valga in generale per tutti i clienti, indipendentemente dal mercato servito, pertanto si propone che nel mercato libero, pur assicurando libertà al venditore di definire offerte che prevedano, anche in modo esclusivo, l'invio di bollette elettroniche, sia sempre comunque garantita la presenza di almeno un'offerta che prevede la possibilità di ricevere la bolletta in formato cartaceo, anche relativamente all'ED se messo a disposizione su richiesta del cliente finale.
- 4.60 Nei casi di messa a disposizione attraverso formati elettronici, saranno altresì previste specifiche modalità volte a prevedere uno sconto rispetto ai corrispettivi a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio riconosciuti agli esercenti i servizi di tutela. Tale sconto verrà commisurato in ragione del risparmio dei costi sostenuti dai medesimi esercenti che questa modalità di comunicazione permette.
- 4.61 Sia sul libero mercato che nel servizio di tutela si ritiene comunque necessario che la scelta della modalità di invio elettronico, ove possibile²⁶, sia sempre prestata dal cliente in maniera chiara ed esplicita.

TEMPI DI ENTRATA IN VIGORE

- 4.62 L'Autorità provvederà ad indicare i nuovi criteri di esposizione delle informazioni che devono essere contenute nei documenti di fatturazione dei clienti finali, prevedendo una definizione puntuale di tutti gli elementi che concorrono a determinare i singoli importi, anche con particolare riferimento al contenuto della voce Oneri generali di sistema. In considerazione delle effettive modifiche e del loro impatto più o meno complesso sui sistemi di fatturazione, si intende prevedere che i termini per l'entrata in vigore della suddetta delibera siano fissati in 8 mesi dalla data di pubblicazione della stessa.
- 4.63 In tale periodo, l'Autorità provvederà ad approvare e pubblicare sul proprio sito il nuovo

²⁶ Ovvero se previste modalità alternative di ricevimento della bolletta.

Glossario, nonché a redigere la “guida” ed il fac-simile di bolletta per le forniture di energia elettrica e di gas naturale per i clienti in tutela, che saranno poi pubblicate sul sito internet dell’Autorità, dando adeguata segnalazione dell’eventuale pubblicazione in anticipo rispetto all’entrata in vigore della deliberazione e dei relativi obblighi in capo ai singoli venditori.

4.64 Saranno invece oggetto di successivi provvedimenti i temi relativi al monitoraggio ed ottimizzazione dei consumi, nell’ambito dei quali verranno considerate tutte le possibili modalità alternative di veicolazione delle informazioni relative ai consumi.

Q31: *Si condivide la proposta di rimandare la valutazione delle osservazioni inerenti le informazioni sui costi energetici a successivo provvedimento?*

Q32: *Si ritiene condivisibile il mantenimento dell’obbligo di inviare ai clienti finali forniti nei servizi di tutela, sia gas sia elettrico, la bolletta in formato cartaceo, lasciando la possibilità di scegliere una modalità alternativa al cliente finale?*

Q33: *Si condivide la definizione, da parte dell’Autorità, di specifiche modalità di sconto rispetto ai corrispettivi a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio riconosciuti agli esercenti i servizi di tutela?*

Q34: *Si condividono le tempistiche di entrata in vigore proposte?*

Appendice

Di seguito vengono esposti alcuni fac-simile del *layout* delle bollette per le forniture di energia elettrica e gas naturale dei servizi di tutela. Tutti i fac-simile riportati hanno lo scopo di consentire ai soggetti partecipanti alla consultazione di visualizzare possibili esempi di bollette coerenti con gli orientamenti presentati nel documento. Sono di conseguenza evidenziate diverse possibili rappresentazioni grafiche, che non comportano alcun vincolo per gli esercenti che rimarranno liberi di scegliere le soluzioni che intenderanno adottare per i propri documenti di fatturazione.

In particolare i fac-simile riportano tutti gli elementi minimi che devono essere presenti nel QS delle bollette, secondo quanto indicato al punto 4.18, non sono invece riportate le ulteriori informazioni che pure devono essere contenute nei documenti di fatturazione, secondo quanto illustrato nel documento, ma per i quali è lasciata maggiore flessibilità di collocazione e/o che presentano una particolare periodicità di esposizione (cfr. 4.19, 4.20 e punti 4.48 e ss. e 4.57). Tuttavia, come si vede dagli esempi riportati, alcune di tali informazioni (ad esempio quelle di cui al punto 4.20, lettera a)) potrebbero trovare spazio nei riquadri contrassegnati da un asterisco (*). Si segnala infine che il riquadro denominato “Ricalcoli” - contrassegnato da due asterischi (***) potrebbe non essere presente in tutte le bollette qualora queste non diano luogo ad alcun tipo di ricalcolo (ad esempio perché emesse a seguito di bollette calcolate su consumi effettivi).

Per ciascuna fornitura sono riportati due modelli, che si differenziano per una diversa modalità di rappresentazione grafica degli importi fatturati. Entrambi i modelli sono stati strutturati considerando la modalità di evidenziazione separata, rispetto agli importi fatturati per i consumi del periodo di riferimento della bolletta, degli importi relativi ai ricalcoli (si veda il punto 4.29).

Servizio di maggior tutela

Bolletta per la fornitura
di energia elettrica

Mario Rossi
Via del Lorem Ipsum, 23
00195 San Pietro in Vincoli
Roma

FATTURA DEL XX OTTOBRE
 DA PAGARE ENTRO IL **XX OTTOBRE 2013**

LE CONFERMIAMO CHE TUTTE LE BOLLETTE PRECEDENTI
 RISULTANO PAGATE

TOTALE SPESA
AGOSTO - SETTEMBRE 2013 **ACB,CD €**

SPESA PER L'ENERGIA	EF,FH
SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE	EF,FH
SPESA PER ONERI DI SISTEMA	EF,FH
RICALCOLI**	EF,FH
IMPOSTE	EF,FH
IVA SU IMPONIBILE DI XXX	EF,FH

Costo medio della spesa per l'energia x,xx centesimi di euro per kilowattora

Dati fornitura

indirizzo di fornitura: C.da S. Tommaso 25 - 83100 Avellino
 Codice di fornitura POD IT001E82175607(3) - c.f. SDFCUF15203ITUY103K

*

Riepilogo letture

Letture effettiva 31/08/2013 XXXX	Letture stimata 30/12/2013 XXXX	Consumo totale fatturato XXX smc
--	--	---

Ricalcoli**

Periodo di riferimento: xx/xx/13 xx/xx/13
 Motivo: XXXX (p.es. errore di lettura, malfunzionamento
 contatore, coda di fatturazione, lettura stimata)
 Importo: xxxxx euro già considerato nel totale spesa

Servizio di maggior tutela

Bolletta per la fornitura
di energia elettrica

Mario Rossi
Via del Lorem Ipsum, 23
00195 San Pietro in Vincoli
Roma

Dati di fornitura

C.da S.Tommaso 25 - 83100 Avellino
 Codice di fornitura POD IT001E82175607(3)
 c.f.SDFCUF15203ITUY103

**Totale spesa AGOSTO - SETTEMBRE 2013**Fattura del XX ottobre da pagare entro il **XX OTTOBRE 2013**

Le confermiamo che tutte le bollette precedenti risultano pagate

**SPESA
PER L'ENERGIA****Totale** €AB**IVA**

SU IMPONIBILE DI XXX

Totale €F**IMPOSTE****Totale** €F**ONERI DI SISTEMA****Totale** €E**SPESA PER
TRASPORTO
E GESTIONE
DEL CONTATORE****Totale** €CD

**TOTALE
DA PAGARE**
FG,00 €

Costo medio della spesa per l'energia x,xx centesimi di euro per kilowattora

CONSUMI E LETTURE

Fasce orarie	Lettura effettiva 31/07/2013 XXXX	Lettura effettiva 30/09/2013 XXXX	Lettura stimata 07/10/2013 XXXX	Consumo YYY
F1	XXXX	XXXX	XXXX	YYY
F2	XXXX	XXXX	XXXX	YYY
F3	XXXX	XXXX	XXXX	YYY
CONSUMO FATTURATO ABC kWh				

RICALCOLI**

Periodo di riferimento:
 xx/xx/13 xx/xx/13

Motivo: XXXX (p. es. errore di lettura,
 malfunzionamento contatore,
 coda di fatturazione, lettura stimata)

Importo: xxxxx euro già considerato
 nel totale spesa

(*) Spazio per altri elementi

Servizio di tutela

Bolletta per la fornitura
di gas naturale

*

Mario Rossi
Via del Lorem Ipsum, 23
00195 San Pietro in Vincoli
Roma

FATTURA DEL XX OTTOBRE
 DA PAGARE ENTRO IL XX GENNAIO 2014

LE CONFERMIAMO CHE TUTTE LE BOLLETTE PRECEDENTI
 RISULTANO PAGATE

TOTALE SPESA
SETTEMBRE - DICEMBRE 2013 **ACB,CD €**

SPESA PER IL GAS NATURALE	EF,FH
SPESA PER IL TRASPORTO E LA GESTIONE DEL CONTATORE	EF,FH
SPESA PER ONERI DI SISTEMA	EF,FH
RICALCOLI**	EF,FH
IMPOSTE	EF,FH
IVA SU IMPONIBILE DI XXX	EF,FH

Costo medio della spesa per il gas naturale x,xx cent/standard metro cubo (smc)

Dati fornitura

indirizzo di fornitura: C.da S. Tommaso 25 - 83100 Avellino
 Codice di fornitura PDR 12345678901234 - c.f. SDFCUF15203ITUY103K

*

Riepilogo letture

Letture effettiva	Letture stimata	Consumo totale
31/08/2013	30/12/2013	fatturato
XXXX	XXXX	XXX smc

Ricalcoli**

Periodo di riferimento: xx/xx/13 xx/xx/13
 Motivo: XXXX (p.es. errore di lettura, malfunzionamento
 contatore, coda di fatturazione, lettura stimata)
 Importo: xxxxx euro già considerato nel totale spesa

(*) Spazio per altri elementi

Servizio di tutela

Bolletta per la fornitura di gas naturale

*

Mario Rossi
Via del Lorem Ipsum, 23
00195 San Pietro in Vincoli
Roma

Dati di fornitura

C.da S. Tommaso 25 - 83100 Avellino
Codice di fornitura PDR 12345678901234
c.f. SDFCUF15203ITUY103

*

Totale spesa SETTEMBRE - DICEMBRE 2013

Fattura del XX gennaio da pagare entro il **XX GENNAIO 2014**

Le confermiamo che tutte le bollette precedenti risultano pagate

SPESA PER IL GAS NATURALE

Totale **AB**

IVA
SU IMPONIBILE DI XXX

Totale **F**

IMPOSTE

Totale **F**

ONERI DI SISTEMA

Totale **E**



SPESA PER TRASPORTO E GESTIONE DEL CONTATORE

Totale **CD**

TOTALE DA PAGARE
FG,00 €

Costo medio della spesa per il gas naturale x,xx cent/standard metro cubo (smc)

CONSUMI E LETTURE

Fasce orarie	Letture effettiva 31/07/2013 XXXX	Letture effettiva 30/09/2013 XXXX	Letture stimata 07/10/2013 XXXX	Consumo YYY
F1	XXXX	XXXX	XXXX	YYY
F2	XXXX	XXXX	XXXX	YYY
F3	XXXX	XXXX	XXXX	YYY
CONSUMO FATTURATO ABC kWh				

RICALCOLI**

Periodo di riferimento:
xx/xx/13 xx/xx/13

Motivo: XXXX (p. es. errore di lettura, malfunzionamento contatore, coda di fatturazione, lettura stimata)

Importo: xxxxx euro già considerato nel totale spesa

(*) Spazio per altri elementi