

DCO 13/09

**OPZIONI PER L'ARMONIZZAZIONE E LA TRASPARENZA DEI
DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI
DI ENERGIA ELETTRICA E GAS**

12 giugno 2009

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte in materia di armonizzazione e trasparenza dei documenti di fatturazione relativi ai consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana. Il processo di consultazione è svolto nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) con la deliberazione 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08.

Il procedimento sulla trasparenza della fatturazione è sottoposto all'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR). Il presente documento per la consultazione illustra le motivazioni dell'intervento e gli obiettivi perseguiti dall'Autorità e propone opzioni alternative di regolazione.

Le proposte contenute nel presente documento per la consultazione tengono conto di quanto disposto in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione in precedenti provvedimenti dell'Autorità, in particolare da quanto disposto dalla deliberazione 14 aprile 1999, n. 42/99, per il settore gas, e dalla deliberazione 19 luglio 2006, n. 152/06 per il settore elettrico.

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **31 luglio 2009**.*

Il risultato della consultazione sarà reso noto successivamente a tale data, attraverso la pubblicazione integrale nel sito internet dell'Autorità delle osservazioni ricevute.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti ad indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate e, pertanto, non pubblicabili.

La consultazione proseguirà attraverso la pubblicazione di un secondo documento per la consultazione, prevista entro il mese di settembre 2009, nel quale, per ciascuno degli aspetti esaminati, verrà presentata l'opzione di intervento preferita, di cui saranno ulteriormente approfondite le caratteristiche e le dimensioni tecnico-economiche.

E' preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità: <http://www.autorita.energia.it>.

In alternativa, 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:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

INDICE

1	Introduzione.....	4
2	L'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR).....	5
	<i>Finalità AIR.....</i>	<i>5</i>
	<i>Fase di ricognizione.....</i>	<i>5</i>
	<i>Incontri tematici ed indagine demoscopica.....</i>	<i>6</i>
	<i>Tempi del procedimento.....</i>	<i>6</i>
3	Benchmarking internazionale sulla trasparenza della fatturazione.....	7
4	Armonizzazione e trasparenza dei documenti di fatturazione.....	8
	<i>Armonizzazione dei documenti di fatturazione di energia elettrica e gas.....</i>	<i>8</i>
	<i>La trasparenza delle bollette gas: contesto normativo di riferimento.....</i>	<i>9</i>
	<i>La trasparenza delle bollette elettriche: contesto normativo di riferimento.....</i>	<i>10</i>
	<i>Criticità emerse nell'applicazione delle deliberazioni n. 42/99 e n. 152/06.....</i>	<i>12</i>
5	Ragioni dell'intervento ed obiettivi generali e specifici.....	14
6	Opzioni per la trasparenza dei documenti di fatturazione.....	14
	<i>Ambito di applicazione.....</i>	<i>14</i>
	<i>OPZIONE 0 (opzione nulla): mantenere la regolazione esistente.....</i>	<i>15</i>
	<i>OPZIONE 1: bolletta elettrica e gas costituita da Quadro sintetico e Quadro di dettaglio non distinto per tipologia di cliente.....</i>	<i>15</i>
	<i>OPZIONE 2: bollette costituite, obbligatoriamente, da Quadro sintetico e Quadro di dettaglio con disaggregazione delle componenti di vendita e sintesi dei servizi di rete.....</i>	<i>20</i>
	<i>OPZIONE 3: bolletta elettrica e gas costituita dal solo Quadro sintetico; a scelta del cliente l'invio del Quadro di dettaglio.....</i>	<i>21</i>
	<i>OPZIONE 4: bolletta elettrica e gas costituita dal solo Quadro sintetico espanso... 23</i>	
	<i>OPZIONE 5: documenti di fatturazione relativi alle forniture congiunte di energia elettrica e gas (opzione dual fuel) in base a modelli predefiniti.....</i>	<i>23</i>
	<i>Valutazione delle opzioni.....</i>	<i>25</i>
	ALLEGATO A.....	29
	<i>Soluzioni adottate nei Paesi UE.....</i>	<i>29</i>
	<i>Irlanda.....</i>	<i>29</i>
	<i>Regno Unito.....</i>	<i>29</i>
	<i>Europa del Nord.....</i>	<i>31</i>

1 Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 148/08), l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti di integrazione e armonizzazione delle direttive dell'Autorità stessa in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas distribuito a mezzo di rete urbana.
- 1.2 La bolletta costituisce il principale mezzo di comunicazione tra il cliente e le aziende fornitrici di energia elettrica e gas. Attraverso la bolletta il cliente può verificare quali siano i suoi consumi e la spesa che deve sostenere per la fornitura di energia, sia essa elettricità o gas; attraverso i documenti di fatturazione il cliente riceve inoltre importanti informazioni relative al rapporto contrattuale, ai suoi diritti ed obblighi, e ad alcuni aspetti della regolazione del settore da parte dell'Autorità. È pertanto fondamentale che la bolletta sia redatta in modo chiaro e comprensibile e che le informazioni in essa contenute siano complete e trasparenti, allo scopo di diffondere la conoscenza delle condizioni di erogazione dei servizi e di agevolare i rapporti tra il cliente finale e l'esercente.
- 1.3 Oggi inoltre, in un mercato liberalizzato, la bolletta assume anche altre funzioni: il cliente, può verificare la corretta applicazione delle condizioni economiche a cui ha aderito e la convenienza del prezzo che gli viene praticato. Per il cliente finale, la bolletta diventa anche il primo strumento per confrontare le offerte che gli vengono proposte da altri fornitori; è pertanto necessario che vi ritrovi alcune informazioni utili per valutare in modo consapevole anche le nuove proposte che gli vengono presentate. Infine, poiché il cliente può anche sottoscrivere contratti che prevedono la fornitura congiunta di elettricità e gas (contratti cosiddetti *dual fuel*), appare utile armonizzare la struttura ed i contenuti dei documenti di fatturazione relativi ai due settori, così da garantire il medesimo livello di trasparenza e comprensibilità per il cliente.
- 1.4 L'Autorità ha già definito, con propri provvedimenti (deliberazione 14 aprile 1999, n. 42/99 per il settore gas e deliberazione 19 luglio 2006, n. 152/06 per il settore elettrico), norme per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica. Tali interventi hanno contribuito all'omogeneizzazione delle modalità di redazione delle bollette tra i diversi esercenti appartenenti allo stesso settore, con la finalità di renderle uno strumento più trasparente e completo rispetto al passato. Tuttavia, in esito all'avanzamento del processo di liberalizzazione del mercato della vendita di energia elettrica e di gas, l'Autorità ritiene necessario implementare un miglioramento della trasparenza e della qualità delle informazioni da trasferire ai consumatori, onde rafforzare la comprensibilità, la leggibilità e la trasparenza delle bollette.
- 1.5 Gli obiettivi che si è posta l'Autorità con la deliberazione ARG/com 148/08 sono dunque quelli di assicurare una migliore leggibilità delle bollette e di armonizzare la struttura e i contenuti delle stesse relativamente ai settori elettrico e gas anche in vista di una diffusione di offerte *dual fuel*, così da garantire una adeguata informazione e consentire ai clienti finali una scelta più informata. L'Autorità

ritiene che una maggiore informazione e consapevolezza del cliente finale sui costi dell'energia che acquista potrà anche agire come un incentivo ad una più piena liberalizzazione del mercato.

2 L'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR)

Finalità AIR

- 2.1 Il procedimento avviato con la deliberazione ARG/com 148/08 in materia di armonizzazione ed integrazione dei documenti di fatturazione è compreso tra i procedimenti da sottoporre all'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR), ai sensi della deliberazione GOP 46/08.
- 2.2 L'AIR si inserisce nel quadro di azioni rivolte alla semplificazione e manutenzione del quadro regolatorio, all'efficienza ed efficacia dei processi di comunicazione interni e di quelli dedicati ai consumatori, agli operatori ed alle istituzioni. L'AIR rientra infatti in un'organica strategia di semplificazione e razionalizzazione dei procedimenti amministrativi con lo scopo di:
 - a) chiarire le motivazioni alla base dell'intervento e gli obiettivi che l'Autorità intende perseguire;
 - b) valutare anticipatamente la necessità e l'impatto in termini qualitativi e, ove possibile, quantitativi di eventuali azioni regolatorie;
 - c) migliorare la qualità complessiva della produzione degli atti;
 - d) migliorare la qualità di interlocuzione con i soggetti regolati;
 - e) rafforzare la pubblicità delle ragioni che stanno alla base dell'intervento;
 - f) motivare l'opzione preferita.
- 2.3 Conformemente alla metodologia AIR, il presente documento per la consultazione:
 - a) delinea gli obiettivi generali e specifici che l'Autorità si prefigge di raggiungere con l'intervento regolatorio in esame;
 - b) presenta alcune opzioni in merito alle possibili soluzioni per garantire la trasparenza della fatturazione, includendo anche l'"OPZIONE 0" quale opzione *baseline*, che consiste nel mantenimento della regolazione vigente;
 - c) confronta tra loro le opzioni prospettate rispetto agli obiettivi generali e specifici dell'intervento regolatorio.

Fase di ricognizione

- 2.4 La Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità ha organizzato, nei mesi successivi alla pubblicazione della deliberazione di avvio del procedimento in esame, incontri tecnici con rappresentanti di imprese operanti nel settore della vendita di energia elettrica e di gas, nonché con Associazioni dei consumatori.

Tali incontri hanno avuto lo scopo di individuare in via preliminare le principali problematiche che la materia in questione solleva.

- 2.5 Da tali incontri sono emerse alcune considerazioni di carattere generale, a volte anche molto distanti fra loro: si va dalla richiesta di estrema sinteticità delle bollette di energia elettrica e gas, a quella di un forte dettaglio delle voci che la compongono. Di tali osservazioni si è tenuto conto nell'individuare le proposte, che verranno descritte nei successivi paragrafi.

Incontri tematici ed indagine demoscopica

- 2.6 La Direzione Consumatori e Qualità del Servizio ha previsto di avviare una indagine demoscopica sui clienti domestici e non domestici (alimentati in BT per l'elettrico e con consumi fino a 200.000 mc per il gas), al fine di verificare le preferenze dei soggetti coinvolti, in termini di trasparenza delle informazioni che ricevono in fase di fatturazione e percezione della semplicità di lettura e comprensione della bolletta. Nel corso dell'indagine, ai partecipanti verranno, tra le altre attività previste, sottoposti i diversi modelli di fatturazione elaborati sulla base delle proposte contenute nel presente documento per la consultazione, al fine di verificare e valutare la percezione ed il livello di gradimento e comprensione che i clienti finali hanno nei confronti di ciascuno di essi. Tale indagine, che rientra tra le attività previste per l'Analisi di Impatto Regolatorio, verrà avviata successivamente alla pubblicazione del presente documento per la consultazione e concorrerà, insieme con i contributi che potranno pervenire in esito alla consultazione, alla definizione del secondo documento per la consultazione. Con il medesimo scopo verranno altresì organizzati dalla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio seminari ed incontri tecnici con i soggetti interessati. I risultati dell'indagine e dei singoli incontri verranno presentati e discussi nell'ambito del Gruppo di lavoro Confrontabilità istituito con determinazione del Direttore Generale dell'Autorità 29 giugno 2006, n. 26/06¹.

Tempi del procedimento

- 2.7 In tabella 1 vengono riportati i principali momenti previsti dal Piano AIR per il procedimento in materia di armonizzazione delle direttive dell'Autorità in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione.

¹ Il Gruppo di lavoro Confrontabilità è stato istituito con deliberazione 30 maggio 2006, n. 105/06 (Codice di condotta commerciale elettrico) ed è stato avviato e disciplinato con determinazione del Direttore Generale dell'Autorità 28 giugno 2006, n. 26/06; i compiti del Gruppo di lavoro sono stati poi ampliati con deliberazione 18 marzo 2008, ARG/com 34/08 (avvio procedimenti per revisione codici commerciali e estensione al settore gas degli strumenti di confronto); a tale scopo, la determinazione del Direttore Generale dell'Autorità 4 luglio 2008, n. 39/2008, ha esteso la partecipazione al Gruppo di lavoro anche a rappresentanti del settore gas (Anigas Assogas e Federestrattiva).

Tabella 1 – Piano AIR di consultazione in materia di armonizzazione delle direttive dell’Autorità in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione.

Attività	Periodo
Avvio del procedimento (deliberazione 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08)	15 Ottobre 2008
Prima fase di ricognizione e raccolta informazioni	Novembre 2008 – Maggio 2009
Emanazione del primo documento per la consultazione in materia di armonizzazione e trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas	Metà Giugno 2009
Seminario pubblico di presentazione del primo documento per la consultazione	Fine Giugno 2009
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al primo documento per la consultazione	31 Luglio 2009
Indagine demoscopica con <i>focus group</i>	Luglio 2009
Svolgimento di incontri tecnici per la discussione e l’esame delle opzioni e delle proposte presentate	Luglio - Settembre 2009
Emanazione del secondo documento per la consultazione in materia di armonizzazione e trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas	Fine Settembre 2009
Seminario di presentazione del secondo documento per la consultazione	Metà Ottobre 2009
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al secondo documento per la consultazione	Fine Ottobre 2009
Provvedimento in materia di armonizzazione e trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas	Fine Novembre 2009

3 Benchmarking internazionale sulla trasparenza della fatturazione

- 3.1 Le esigenze dei consumatori in termini di trasparenza dei documenti di fatturazione sono un tema all’attenzione di tutti i singoli paesi membri dell’Unione Europea e della stessa Commissione Europea. Le criticità che uniformemente emergono riguardano l’individuazione di un mix corretto di informazione e semplicità di esposizione, nonché un equilibrato rapporto fra esigenze di uniformità nella informazione da trasferire al cliente finale e facoltà delle singole imprese di offrire un servizio specifico al proprio cliente in termini di contenuto informativo ed espositivo del documento di fatturazione. Le soluzioni adottate e/o proposte sono abbastanza differenziate dipendendo al contempo dal contesto normativo nazionale specifico (ed in particolare dalle norme generali poste a tutela dei consumatori) e dalle scelte operate dai regolatori nazionali.
- 3.2 Le differenze che si riscontrano nei singoli Paesi possono tuttavia essere ricondotte all’interno di alcuni orientamenti generali che si incentrano su due opzioni:
- quante bollette deve ricevere il cliente finale;
 - che spazio lasciare alla *self regulation*.

- 3.3 Sul punto a) la maggioranza dei Paesi si è orientata verso una netta semplificazione: il cliente ha un'unica interfaccia (il venditore) e riceve un solo documento di fatturazione che contiene la contabilizzazione sia dei costi di acquisto e commercializzazione dell'energia che quelli di rendicontazione dei costi associati al trasporto e alla misura. Sul punto b) le scelte poste in essere appaiono più articolate ed in linea di principio risentono delle scelte effettuate sui tempi di progressiva apertura dei mercati energetici, sugli strumenti di tutela generali (cioè a tutela di tutti i consumatori e non solo di quelli dei servizi di fornitura di elettricità e gas) a disposizione dei clienti, sulla struttura dei mercati energetici (presenza di operatori in posizione di dominanza o di un contesto più concorrenziale), sulla cultura del mercato delle imprese. In generale sia i Paesi che hanno scelto per una apertura completa ed immediata (come l'Austria) sia quelli con una cultura del mercato più diffusa hanno privilegiato la *self regulation* limitandosi eventualmente ad indirizzare le scelte degli operatori attraverso l'emanazione di direttive o codici di condotta non vincolanti. Nell'Allegato A vengono brevemente illustrati alcuni casi Paese.
- 3.4 Il tema della trasparenza dei documenti di fatturazione è stato anche posto come uno dei punti in agenda del primo Citizens' Energy Forum, tenutosi a Londra nel 2008, sotto l'egida della Direzione Generale Energia e Trasporti (DGTREN) e della Direzione Generale della salute e della tutela del consumatore (DGSANCO), della Commissione Europea. In particolare in esito al Citizens' Energy Forum è stato avviato un gruppo di lavoro con la partecipazione di tutti gli stakeholders con il compito di individuare, sulla base di un confronto sulle *best practices*, requisiti minimi comuni da porre alla base di una eventuale raccomandazione con più opzioni in modo da tener conto dei singoli contesti nazionali. Le conclusioni delle attività del gruppo sono previste per la fine del mese di giugno 2009 e potranno pertanto essere prese in considerazione nel secondo documento per la consultazione.

4 Armonizzazione e trasparenza dei documenti di fatturazione

Armonizzazione dei documenti di fatturazione di energia elettrica e gas

- 4.1 L'Autorità con il presente documento intende proporre una struttura uniforme ed armonizzata per i documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas. Tale esigenza nasce sia dalla necessità di migliorare la leggibilità e la comprensibilità di tali documenti, rendendoli simili per struttura e contenuti, sia dalla tendenza alla diffusione di offerte contrattuali congiunte di fornitura di energia elettrica e gas, che rendono altrettanto necessaria tale armonizzazione relativamente ai due settori.
- 4.2 A tale scopo le proposte che vengono presentate nel presente documento per la consultazione devono intendersi valide indifferentemente per il settore elettrico ed il gas, ferme restando le differenze dovute alla specificità della fornitura che richiedono necessariamente l'inserimento di informazioni o l'utilizzo di terminologie opportunamente distinte.

La trasparenza delle bollette gas: contesto normativo di riferimento

- 4.3 La deliberazione 14 aprile 1999, n. 42/99 (di seguito: deliberazione n. 42/99), fissa i requisiti minimi in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di gas distribuito a mezzo di rete urbana indicando le informazioni che devono essere riportate in bolletta dagli esercenti il servizio di vendita di gas naturale². Gli obblighi di trasparenza previsti dalla deliberazione n. 42/99 si applicano ai clienti con contratti di fornitura di gas distribuito a mezzo di rete urbana per consumi civili, compresi i consumi per usi industriali ed artigianali, fino a 200.000 mc/anno (art. 1).
- 4.4 Secondo tale deliberazione, ai fini della trasparenza e semplificazione della lettura del documento di fatturazione, deve essere data evidenza separata alle voci fatturate, a seconda che si tratti di consumi, imposte o altre voci di costo (artt. 6 e 7).
- 4.5 Su ogni bolletta devono essere riportate inoltre le seguenti informazioni:
- a) i dati identificativi della bolletta: periodo di fatturazione e scadenza; nonché le indicazioni delle modalità di rilevazione dei consumi adottate dall'esercente: letture, autoletture e la data delle due ultime letture (art. 3);
 - b) le modalità di pagamento e gli effetti del ritardato pagamento, con l'indicazione di un recapito cui il cliente può rivolgersi per informazioni sulla fatturazione (artt. 10 e 11);
 - c) le informazioni sulle modalità ed i costi del distacco per morosità (art. 13);
 - d) i recapiti per i servizi di pronto intervento (art. 14).
- 4.6 Come previsto dalla deliberazione n. 237/00, all'art. 17, comma 3, devono inoltre essere esposti in bolletta il coefficiente M di adeguamento alla quota altimetrica e alla zona climatica, nonché il Potere calorifico superiore (PCS); la deliberazione n. 138/04 come successivamente aggiornata e modificata prevede che su ogni bolletta venga indicato il PDR relativo al punto di prelievo corrispondente al cliente fatturato. Se la bolletta è rateizzabile ai sensi dell'articolo 10 della deliberazione n. 229/01, la stessa deve riportare tale informazione in modo da rendere consapevole il cliente di tale opportunità. Al fine di consentire al cliente di poter ottenere più fatture a congruaglio la bolletta deve anche riportare l'intervallo di tempo utile per poter trasmettere, a tale fine, l'autolettura. Infine, almeno una volta l'anno, l'esercente deve informare il cliente circa la copertura assicurativa per infortuni, incendi e responsabilità verso terzi per danni derivanti dall'uso del gas, prevista dalla deliberazione 12 dicembre 2003, n. 152/03, come successivamente modificata ed integrata.
- 4.7 La deliberazione n. 42/99, come risulta da quanto riassunto nei paragrafi precedenti, ha subito successive integrazioni, ma non è mai stata oggetto di una revisione complessiva per poterla rendere più allineata con il processo di

² La delibera n. 42/99 è stata emanata prima dell'avvio del processo di liberalizzazione del gas, essa era destinata ai soli esercenti del servizio di distribuzione. Tuttavia alla luce degli obblighi di separazione delle attività di distribuzione e vendita di gas naturale, introdotti dal D. lgs. 164/00, si deve ritenere che le prescrizioni relative alla trasparenza dei documenti di fatturazione siano destinate ai soli esercenti l'attività di vendita.

trasformazione che ha attraversato con l'avvio delle liberalizzazioni anche il settore del gas naturale.

La trasparenza delle bollette elettriche: contesto normativo di riferimento

- 4.8 In vista dell'apertura del mercato elettrico, definitivamente completata dal 1° luglio 2007, l'Autorità ha ritenuto necessario intervenire e definire in modo puntuale i contenuti dei documenti di fatturazione, che proprio in un contesto liberalizzato andavano ad assumere una maggiore strategicità nell'informare il cliente sui suoi consumi e sui costi ad essi associati. In un mercato liberalizzato attraverso la bolletta, il consumatore deve poter verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali ed economiche che ha sottoscritto con il fornitore di energia elettrica da lui scelto, nonché la convenienza del prezzo che gli viene praticato, poiché in qualunque momento, rispettando i termini di recesso, può decidere di rivolgersi ad un'altra impresa di vendita.
- 4.9 Con riferimento a tali obiettivi l'Autorità ha emanato la deliberazione 19 luglio 2006, n. 152/06 (di seguito: deliberazione n. 152/06) che, modificando la precedente deliberazione 16 marzo 2000, n. 55/00, definisce i requisiti minimi delle bollette per la fornitura di energia elettrica in termini di:
- tipologia di informazioni che devono essere obbligatoriamente riportate;
 - contenuti e denominazioni da utilizzare;
 - articolazione dei corrispettivi sulla base di schemi predefiniti e distinti per tipologia di clienti (domestico e non domestico), cui gli esercenti devono attenersi.
- 4.10 Tale deliberazione è entrata in vigore inizialmente solo per i clienti del mercato vincolato e successivamente nei confronti dei clienti domestici del mercato libero (dal 1° novembre 2007) e per i clienti non domestici del mercato libero (dal 1° ottobre 2008).
- 4.11 La deliberazione n. 152/06 prevede che tutti i documenti di fatturazione devono essere costituiti da un Quadro sintetico ed un Quadro di dettaglio conformi agli schemi stabiliti (art. 7) e che rispettino la nomenclatura stabilita dalla deliberazione (art. 7, comma 7.1).
- 4.12 Il Quadro sintetico riporta (art. 7, comma 7.2, e Allegato 1):
- a) i dati relativi alla bolletta: periodo di fatturazione, scadenza del pagamento oltre che i dati previsti dalla normativa fiscale;
 - b) i dati identificativi del cliente, della fornitura e del contratto: POD, potenza impegnata e disponibile, tipologia di contratto, tariffa applicata o denominazione specifica dell'offerta commerciale sottoscritta;
 - c) i dati relativi alle letture ed ai consumi rilevati, o l'indicazione che si tratta di consumi attribuiti sulla base di stime;
 - d) una sintesi degli importi dovuti per la fornitura: il totale dovuto per la fornitura di energia al netto delle imposte, le imposte, gli eventuali oneri diversi, l'IVA con la relativa base imponibile ed il totale della bolletta (a tale

suddivisione bisogna attenersi anche per relativamente alla terminologia da utilizzare);

- e) un rimando al Quadro di dettaglio.
- 4.13 Lo schema del Quadro di dettaglio è differenziato a seconda che si tratti di clienti domestici e non domestici. Per i clienti domestici il Quadro riporta il dettaglio dei corrispettivi dovuti dal cliente per la fornitura di energia, suddividendoli in (art. 7, comma 7.5 e Allegato 3):
- a) corrispettivi fissi;
 - b) corrispettivi di potenza;
 - c) corrispettivi di energia (eventualmente divisi per fasce o scaglioni);
 - d) imposte;
 - e) oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura di energia elettrica.
- 4.14 Per i clienti non domestici i corrispettivi sono suddivisi in (art. 7, comma 7.4 e Allegato 2):
- a) corrispettivi per l'uso delle reti e il servizio di misura;
 - b) corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento;
 - c) imposte;
 - d) oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura di energia elettrica.
- 4.15 Per garantire la leggibilità e comprensibilità del documento di fatturazione, è stato previsto che i corrispettivi fatturati al cliente per l'uso delle reti siano indicati in bolletta comprensivi delle componenti dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (componenti A, UC, MCT). Rimane però l'obbligo di fornire la disaggregazione di tali corrispettivi, qualora sia il cliente a farne richiesta (art. 6).
- 4.16 Al fine di agevolare il cliente nel suo rapporto con il fornitore di energia elettrica, la deliberazione n. 152/06 prevede inoltre l'inserimento in bolletta di alcune informazioni aggiuntive circa le modalità per l'inoltro dei reclami (art. 17), le modalità di pagamento e le conseguenze in caso di mancato o ritardato pagamento (artt. 11 e 12). Ancora è previsto, al fine di rendere il consumatore consapevole di quanto e come consuma, che in ogni bolletta sia posto in evidenza il consumo annuo del cliente e, almeno una volta l'anno, l'indicazione comparativa dei consumi medi giornalieri (art. 15).
- 4.17 Gli esercenti devono inoltre riservare, nella bolletta, uno spazio per le comunicazioni da parte dell'Autorità destinate ai clienti finali (art. 13); devono riportare in bolletta gli eventuali aggiornamenti tariffari indicando la fonte normativa o contrattuale da cui derivano e, per facilitare la scelta delle opzioni tariffarie, devono segnalare almeno una volta l'anno, a ciascun cliente del mercato vincolato, l'opzione tariffaria più conveniente (art. 14). Infine, la deliberazione prevede che, una volta l'anno, sia indicato in bolletta il mix di fonti della

produzione nazionale di energia elettrica (art. 16), così come previsto dalla direttiva comunitaria n. 2003/54/CE.

- 4.18 Si devono inoltre richiamare alcune deliberazioni successive alla n. 152/06, che hanno inciso ulteriormente sui contenuti dei documenti di fatturazione. Tali sono in particolare:
- a) la deliberazione ARG/elt 117/08, con la quale si introduce il bonus sociale che deve essere esplicitamente indicato in bolletta, sia nel Quadro sintetico che in quello di dettaglio;
 - b) la deliberazione n. 200/99, come successivamente modificata ed integrata, che prevede all'art. 13, comma 5, che l'informazione sulla possibilità di rateizzare il pagamento deve essere fornita al cliente sulla bolletta relativa all'importo da rateizzare

Criticità emerse nell'applicazione delle deliberazioni n. 42/99 e n. 152/06.

- 4.19 La liberalizzazione, come già richiamato, ha introdotto nuove problematiche connesse alla fatturazione che vanno attentamente valutate; il cliente finale può oggi decidere da chi acquistare l'energia elettrica e/o il gas; è necessario, però, che lo si metta nelle condizioni di poter effettuare tale scelta in maniera consapevole. In particolare il consumatore avrà bisogno di informazioni certe e chiare circa i suoi consumi di energia, i prezzi praticati, il distributore, e in generale tutto ciò che gli consente di valutare correttamente l'offerta contrattuale sottoscritta e di compararla eventualmente con quella di altri operatori.
- 4.20 Per quanto riguarda il settore elettrico, la situazione circa la trasparenza e leggibilità dei documenti di fatturazione è sicuramente migliore: con la deliberazione n. 152/06 si sono raggiunti risultati, quanto meno, per ciò che riguarda l'avviamento di una omogeneizzazione di struttura e contenuti delle bollette dei differenti venditori, anche se continuano ad esserci alcune criticità al riguardo, sollevate sia dagli operatori, sia dai clienti finali (in particolare nel mercato libero).
- 4.21 Con riguardo alle problematiche emerse in sede di attuazione della deliberazione n. 152/06, va sottolineata la questione, più volte sollevata dai venditori, connessa al rapporto tra distributori e venditori del mercato libero. La deliberazione n. 152/06, infatti, prevede l'obbligo di comunicare ai clienti finali i dati relativi ai loro consumi, dati che però non sono materialmente nella disponibilità dei venditori, ma che questi devono ottenere dai distributori: spesso i venditori hanno fatto notare come il flusso di informazioni da parte di questi ultimi non garantisce il corretto adempimento degli obblighi di informazione. Attualmente il problema è in via di risoluzione in base alla recente deliberazione 9 maggio 2008, ARG/elt 56/08 che stabilisce, per i distributori, nuovi obblighi di rilevazione e messa a disposizione dei dati alle imprese di vendita.
- 4.22 Altra questione riguarda, sempre per il mercato libero, la previsione della deliberazione n. 152/06 di esporre, nel Quadro di dettaglio, le quote relative ai corrispettivi aggregandoli, per i clienti domestici, secondo che siano dipendenti dai consumi, dalla potenza impegnata o siano invece fissi e indipendenti da

quanto consumato. Più di un operatore ha fatto emergere come questa prescrizione impedisca spesso al cliente di verificare la corretta applicazione dell'offerta commerciale sottoscritta ed ha chiesto di poter aggregare in fattura tali corrispettivi, secondo le modalità da lui ritenute commercialmente più opportune. Si deve, infatti, considerare che la liberalizzazione ha inciso sulle dinamiche concorrenziali degli operatori: oggi la concorrenza si gioca prevalentemente sul prezzo dell'energia, che si trova aggregato all'interno della quota energia. In base alle attuali regole di esposizione dei corrispettivi, non è possibile presentare separatamente l'ammontare dovuto per i servizi di vendita (il cui corrispettivo unitario è quello esposto nel contratto) dagli altri corrispettivi che dipendono dall'ammontare dei consumi (trasmissione, distribuzione, misura) e ciò può effettivamente determinare problemi nella comprensione da parte del consumatore.

- 4.23 Un'altra criticità emersa dalle segnalazioni degli stessi consumatori è connessa alle operazioni di switching³, ovvero di cambio del fornitore di gas o elettricità ed in particolare i consumatori hanno lamentato la mancanza di chiarezza delle fatture di chiusura dei contratti (che peraltro spesso arrivavano con notevole ritardo rispetto alla data di chiusura del contratto) per ciò che riguarda l'attribuzione dei consumi effettivi e hanno contestato il protrarsi della fatturazione da parte del vecchio fornitore (fenomeni di doppia fatturazione), il quale non avrebbe avuto più titolo ad emettere bollette in cui fatturare i corrispettivi relativi al servizio di fornitura, ormai nella titolarità del nuovo venditore. Alla luce di queste problematiche, potrebbe essere importante ripensare alle informazioni da inserire in bolletta che possono essere utili per agevolare il cliente nel cambio di fornitore.
- 4.24 Altra problematica è quella che si inquadra nella più ampia questione della poca trasparenza sui dati relativi ai consumi fatturati, sia nel gas che nell'elettrico, e che impone una soluzione che miri a rendere più facilmente chiaro ed evidente se la bolletta in esame si riferisce a consumi stimati o effettivi, quali siano i metodi di stima e quali gli strumenti nelle mani del consumatore per fare in modo che tali stime siano più vicine possibili ai consumi effettivi. In tal senso l'Autorità è orientata a fare chiarezza sulle definizioni ed i termini da utilizzare, anche naturalmente tenendo conto delle novità introdotte dalla più recente regolazione relativa alla vendita al dettaglio di energia elettrica e gas: la deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07 (TIV) e successive modifiche ed integrazioni, per il settore elettrico e la deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (TIVG), per il gas.
- 4.25 Per quel che riguarda specificamente il settore del gas, come già detto, non esiste una regolazione aggiornata in tema di modelli dei documenti di fatturazione, che tenga conto delle nuove problematiche introdotte dalla liberalizzazione e ciò, unito all'elevato numero di operatori della vendita e della distribuzione, determina una notevole variabilità nel layout e nella terminologia usata nei documenti di

³ Lo confermano anche i dati pubblicati dalla Direzione Mercati dell'Autorità: il tasso di *switch* tra i clienti domestici del mercato elettrico è solo del 4,1%, ed è ancora più basso nel gas, 3,1%, per i clienti con consumi inferiori ai 5000mc/anno, nonostante l'apertura del mercato in questo caso è avvenuta molto prima, nel 2003 rispetto al 2007 dell'elettrico.

fatturazione cosa che rende difficile le comparabilità nel caso, ad esempio, in cui il cliente volesse cambiare fornitore di gas.

- 4.26 Altra novità che il processo di liberalizzazione ha fatto emergere è la possibilità, offerta dagli operatori presenti in entrambi i settori, gas ed elettrico, ai loro clienti di sottoscrivere contratti di fornitura, cosiddetti, *dual fuel*. Con tali offerte il cliente ottiene la fornitura di gas ed elettricità dallo stesso soggetto e riceve, quindi, un'unica bolletta per tale fornitura congiunta; pertanto è necessario, prevedere un modello standard anche per questa possibilità (la mancata regolazione della materia ha determinato finora molta confusione e difficoltà di lettura di tali bollette, che finivano col non conformarsi pienamente né alla deliberazione n. 42/99, né alla deliberazione n. 152/06), che garantisca l'armonizzazione dei contenuti, delle denominazioni utilizzate ed uno stesso livello di leggibilità e trasparenza per il cliente che la riceve.

5 Ragioni dell'intervento ed obiettivi generali e specifici

- 5.1 Alla luce degli elementi precedentemente illustrati, l'Autorità intende perseguire in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione di energia elettrica e gas, l'obiettivo generale di implementare miglioramenti della trasparenza e qualità delle informazioni da trasferire ai consumatori, in modo da rafforzare la leggibilità e la chiarezza delle bollette, nonché la confrontabilità delle offerte. Tale obiettivo generale si articola nei seguenti obiettivi specifici:
- A. semplificare la lettura dei documenti di fatturazione;
 - B. migliorare la confrontabilità delle offerte;
 - C. armonizzare la struttura ed i contenuti dei documenti di fatturazione relativi ai due settori, energia elettrica e gas.
- 5.2 Gli obiettivi specifici sopra elencati vengono considerati gli aspetti più rilevanti in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione sui quali applicare la metodologia AIR; pertanto tutte le proposte formulate verranno valutate sulla base dell'efficacia attesa di ciascuna di esse rispetto agli obiettivi specifici individuati; tale efficacia deve essere intesa come capacità dell'opzione di raggiungere tali obiettivi.

6 Opzioni per la trasparenza dei documenti di fatturazione

Ambito di applicazione

- 6.1 Ai sensi dell'articolo 2, comma 2.1, attualmente rientrano nell'ambito di applicazione della deliberazione n. 152/06 tutti i clienti allacciati in bassa tensione, siano essi appartenenti al mercato libero o alla maggior tutela. Inoltre per quanto richiamato nel TIV all'art. 15.6, lett. a), gli esercenti la salvaguardia applicano a tutti le tipologie contrattuali allacciate in bassa tensione le disposizioni della deliberazione n. 152/06. Con riferimento al settore gas, la

deliberazione n. 42/99 si applica a tutte le forniture attivate presso clienti domestici e non domestici, con consumi annui inferiori o uguali a 200.000 mc.

- 6.2 Con il presente documento per la consultazione si intende discutere una proposta di revisione dei modelli di fatturazione che vada a coprire il medesimo ambito di applicazione delle deliberazioni precedenti. L'Autorità intende anche confermare che quanto verrà definito per i documenti di fatturazione, in esito al presente procedimento per la consultazione, venga applicato nei confronti dei clienti ricompresi nell'ambito di applicazione, senza distinzione tra mercato libero e regimi di tutela previsti.

Spunto di consultazione Ambito

Q.1 *Si ritiene opportuno lasciare invariato l'ambito di applicazione previsto dalle precedenti deliberazioni n. 152/06 per il settore elettrico e n. 42/99 per il settore gas?*

Q.2 *Relativamente all'ambito di applicazione nel settore elettrico, se ne ritiene opportuno l'ampliamento anche ai clienti in salvaguardia che siano allacciati in media tensione?*

OPZIONE 0 (opzione nulla): mantenere la regolazione esistente

- 6.3 Tale opzione è presentata per motivi puramente formali. Essa consiste nel mantenere in vigore quanto attualmente previsto per la regolazione dei documenti di fatturazione.

OPZIONE 1: bolletta elettrica e gas costituita da Quadro sintetico e Quadro di dettaglio non distinto per tipologia di cliente.

- 6.4 L'OPZIONE 1 consiste nel definire uno schema di Quadro sintetico ed uno di Quadro di dettaglio, che gli esercenti la vendita di elettricità o gas, dovranno obbligatoriamente inviare a tutti i loro clienti.
- 6.5 Il Quadro sintetico, che deve essere contenuto in una pagina separata e che precede il Quadro dettaglio, dovrebbe riportare:
- a) nome e logo dell'impresa fornitrice della fornitura;
 - b) i dati relativi alla bolletta:
 - il periodo di riferimento della fatturazione;
 - la data di emissione della fattura e la scadenza entro la quale deve essere effettuato il pagamento;
 - c) i dati identificativi del cliente, del contratto e del punto di fornitura:
 - il nome del cliente, il numero identificativo, nonché la tipologia del cliente finale (domestico/non domestico) sulla base delle definizioni date dall'attuale regolazione;

- i dati identificativi del punto di fornitura: indirizzo, il POD per il settore elettrico, il PDR per il gas e la tipologia di misuratore/i installato/i presso il cliente;
 - le caratteristiche della fornitura (settore elettrico: tensione di alimentazione, potenza disponibile e potenza impegnata; settore gas: indicazione della categoria d'uso e del profilo di prelievo standard, secondo quanto previsto dalla deliberazione 138/04 e s.m.i.);
 - la tipologia contrattuale, la denominazione specifica dell'offerta contrattuale sottoscritta dal cliente, la tariffa/opzione tariffaria;
- d) i dati relativi alle letture ed ai consumi. A tal proposito si ritiene opportuno che tutti gli esercenti adottino la stessa terminologia, riferendosi alle definizioni di lettura, autolettura e stima dei consumi effettuati come riportate nelle deliberazioni in materia. In tale sezione del Quadro sintetico dovranno essere comunicate al cliente le letture/autoletture/stime e le relative date di rilevazione, nonché l'eventuale suddivisione per fasce orarie; e per quanto riguarda i consumi, questi andranno espressi in kWh, per la fornitura di energia elettrica e Standard metri cubi, smc, per la fornitura di gas.
- 6.6 Per quanto riguarda specificamente la fornitura di gas, sulla base delle recenti modifiche previste dalla deliberazione ARG/gas 159/08, su tutte le bollette dei clienti finali dovrà essere riportato, il Potere Calorifico Superiore (PCS) e in sostituzione dei coefficiente M o K, il coefficiente C necessario per la conversione dei metri cubi, come risultano dal gruppo di misura, in standard metri cubi.
- 6.7 Infine si ritiene opportuno che nel Quadro sintetico, ovvero nella prima pagina del prospetto di fatturazione, siano indicati anche i dati relativi al consumo annuo, nonché un riferimento alla tipologia di misuratore installato presso il cliente (informazione che è in possesso del distributore). Inoltre in tale Quadro dovrà essere indicata la sintesi degli importi dovuti, così suddivisi:
- totale fornitura di energia elettrica/gas al netto delle imposte;
 - totale imposte ;
 - base imponibile e IVA;
 - totale fornitura di energia elettrica/gas e imposte;
 - oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura e l'Iva ad essi riferita;
 - totale della bolletta.
- 6.8 Come si può notare, il modello sin qui descritto per il Quadro sintetico non si discosta da quanto già previsto per l'analogo schema previsto dalla deliberazione n. 152/06 per il settore elettrico. L'intenzione è appunto quella di ricalcare quel modello, con il quale molti consumatori finali hanno già una dimestichezza, cosa che rende più semplice la comprensione, arricchendolo però di alcune informazioni in modo da garantire al cliente finale un miglioramento della qualità delle informazioni che riceve.
- 6.9 In particolare, fatto salvo quanto già previsto dalla deliberazione n. 272/07 per il settore elettrico, si ritiene opportuno che nel quadro sintetico venga inserita un'indicazione chiara ed evidente dell'appartenenza del contratto di fornitura al

mercato libero. Tale specificazione, che in vero appare già nei documenti di fatturazione di alcuni operatori, assume una particolare importanza per la clientela di quelle imprese che svolgono l'attività di vendita sia nel mercato libero che alle condizioni regolate: in tal modo si garantisce che il cliente sia informato, senza ombra di dubbio, se il servizio di fornitura che riceve sia prestato in regime di libero mercato; tale informazione ha importanza ai fini della conoscenza del regime tariffario applicato, nonché sulle condizioni contrattuali e sui meccanismi di tutela di cui dispone il cliente.

- 6.10 Altra informazione che sembra opportuno inserire in bolletta è quella relativa alla data di attivazione della fornitura: una simile informazione potrebbe ad esempio aiutare a risolvere i problemi di cosiddetta “doppia fatturazione” nel caso di cambio del fornitore; in tal modo, infatti, il consumatore può facilmente verificare dalle date di riferimento delle bollette l'origine e la motivazione delle fatture che gli vengono inviate dal venditore uscente e da quello entrante, evidenziando e segnalando immediatamente situazioni di “doppia fatturazione”.
- 6.11 Infine, già nella precedente regolazione della materia, all'art. 13 della deliberazione n. 152/06, si prevedeva che gli esercenti adottassero misure affinché fosse possibile inserire in bolletta, su richiesta dell'Autorità, comunicazioni destinate ai clienti; con la presente proposta si vuole precisare che tali comunicazioni debbano essere inserite in un apposito spazio nel Quadro sintetico, in modo da garantire la visibilità delle stesse. La lunghezza di tali comunicazioni è pari a circa 300 caratteri; qualora, per esigenze di spazio, non sia possibile il loro inserimento, l'esercente dovrà comunque garantire che sulla prima pagina ci sia un rinvio chiaro ed evidente alla comunicazione, contenuta nelle pagine successive.
- 6.12 Per quanto riguarda lo schema di Quadro di dettaglio, innanzitutto si prevede un modello unico sia per i clienti domestici che per quelli non domestici (distinzione che invece era valida per il settore elettrico); inoltre tale proposta (così come le successive) definisce uno schema che è applicabile, per terminologie e livello di disaggregazione, sia alle forniture di elettricità che a quelle di gas, venendo incontro così alle esigenze di armonizzazione dei contenuti dei documenti di fatturazione.
- 6.13 La proposta prevede di suddividere gli importi dovuti dal consumatore come segue:
1. Servizi di vendita:
 - quota fissa;
 - quota energia;
 - sconti (eventuale).Totale Servizi di Vendita.
 2. Servizi di rete:
 - quota fissa;
 - quota potenza (solo per elettrico);
 - quota energia.

- Totale Servizi di rete.
3. Bonus sociale (eventuale).
 4. Imposte.
 5. Totale fornitura energia e imposte di consumo.
 6. Totale netto IVA.
 7. IVA.
 8. Oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura di energia.
 9. Totale bolletta.
- 6.14 Tale proposta ricalca lo schema proposto per i clienti non domestici del mercato elettrico: la logica alla base della suddivisione non è quella “per quote”, come avviene attualmente per i domestici, ma piuttosto quella “per servizi”. In tal modo si possono facilmente evidenziare i corrispettivi dovuti per i differenti servizi, rispecchiando così anche quello che è l’attuale assetto del mercato liberalizzato, nel quale la concorrenza si gioca prevalentemente sui servizi di vendita, per i quali gli esercenti possono prevedere prezzi liberamente stabiliti.
- 6.15 La proposta dell’Autorità per lo Schema di dettaglio cerca inoltre di ricalcare la suddivisione degli importi della bolletta già utilizzata nel “Trova offerte”, relativamente al settore elettrico. Tale scelta ha lo scopo di garantire al consumatore l’uniformità delle terminologie usate e la possibilità, laddove sia stato utilizzato tale strumento, di ritrovare quella stessa suddivisione degli importi e poterli così agevolmente controllare, confrontare e comprendere; e comunque, per la fornitura di gas, poter ritrovare uno schema simile a quello elettrico con il quale può già aver preso dimestichezza, una volta che il “Trova offerte” verrà esteso anche al settore gas.
- 6.16 Per quanto riguarda la voce Servizi di rete, va segnalato che nel mercato elettrico tale voce deve intendersi comprensiva di tutte le componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell’interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico, riprendendo così una scelta già fatta in sede della deliberazione n. 152/06 e che, a maggior ragione, in occasione di un intervento che va ancora nel senso della semplificazione della lettura da parte dei clienti finali, si ritiene opportuno ribadire. Si può però, ipotizzare che periodicamente l’esercente riporti in bolletta l’ammontare, fino a quel momento corrisposto dal cliente, per ciascuna di tali componenti.
- 6.17 Naturalmente qualora l’offerta sottoscritta dal cliente preveda un corrispettivo unico per la fornitura di energia elettrica o di gas, e non sia quindi possibile procedere ad una tale scomposizione, verrà indicata la voce “Totale fornitura di energia elettrica” o “Totale fornitura di gas”, sia nel Quadro sintetico che in quello di dettaglio, specificando comunque, in tutte le bollette, che tale importo è comprensivo anche di tutte i corrispettivi relativi alla fornitura in esame.
- 6.18 La presente proposta, infine, non prevede di intervenire a modificare quanto già previsto dalla regolazione attuale, per quanto riguarda le ulteriori informazioni

che vanno inserite nei documenti di fatturazione. Pertanto, per tali informazioni, si fa rinvio a quanto già previsto:

- a) dai Titoli III e IV della deliberazione n. 152/06 per quanto concerne il settore elettrico;
- b) dai Titoli II e III della deliberazione n. 42/99, per il settore gas.

- 6.19 Come già previsto dalla deliberazione n. 152/06 (art. 16), l’Autorità ritiene opportuno confermare l’inserzione in bolletta del mix di fonti della produzione nazionale di energia elettrica. La Legge 125/2007, recependo la Direttiva 2003/54/CE, prevede all’art. 1, comma 5, che le imprese di vendita inseriscano l’informazione sul mix di fonti in bolletta *secondo modalità definite con decreto del Ministro dello sviluppo economico, sentito il Ministro dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare, su proposta dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas*. Nelle more dell’emanazione del suddetto decreto il mix di fonti verrà esposto in bolletta con riferimento alla produzione nazionale suddivisa per tipologia di impianto e per tipologia di combustibile con riferimento all’anno precedente. Potrà essere utilizzata a questo fine la tabella relativa alla produzione lorda di energia elettrica per fonte pubblicata sul sito internet dell’Autorità alla sezione “dati statistici del settore elettrico”.
- 6.20 Le specifiche disposizioni di detto decreto, una volta emanate, andranno ad integrare la regolazione in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione.

Spunto di consultazione OPZIONE 1

Q. 3 *Condividete la volontà di individuare degli schemi unici per le forniture di elettricità e gas e per la tipologia di clientela?*

Q.4 *Sulla base di alcune segnalazioni pervenute dagli stessi esercenti la vendita, è stata proposta la possibilità di inserire in bolletta anche i dati relativi ai Distributori e allo Shipper. Si ritiene opportuno tale inserimento, alla luce delle esigenze di semplificazione evidenziate?*

Q.5 *Considerate utile inserire in bolletta anche l’informazione circa la tipologia di misuratore installato presso il cliente?*

Q.6 *Condividete la scelta di ribaltare in bolletta, ed applicare anche al settore gas, la suddivisione prevista attualmente per il Quadro di dettaglio dei clienti non domestici?*

Q.7 *Ritenete opportuno, per il settore elettrico, che gli oneri generali non siano esplicitati in bolletta? Pensate che possa essere opportuna l’indicazione periodica dell’ammontare degli oneri generali fatturati al cliente?*

Q.8 *Ritenete condivisibile la modalità di evidenziazione degli sconti in bolletta? Quale ritenete possa essere una alternativa in proposito?*

Q.9 *Pensate che possa essere conveniente l’inserimento sulla prima pagina dei dati relativi al consumo annuo del cliente (che, per l’elettrico, consisterebbe in un prospetto di almeno 3 righe, data la ripartizione, obbligatoria dal 2010 anche per i domestici, per fasce)?*

OPZIONE 2: bollette costituite, obbligatoriamente, da Quadro sintetico e Quadro di dettaglio con disaggregazione delle componenti di vendita e sintesi dei servizi di rete.

- 6.21 Tale opzione riprende l'OPZIONE 1, per quanto riguarda l'obbligo di invio di entrambi gli Schemi a tutti i clienti. Dal punto di vista dei contenuti, la presente opzione non apporta nessun cambiamento alle voci del Quadro sintetico.
- 6.22 Le differenze rispetto all'OPZIONE 1, si riferiscono invece al Quadro di dettaglio: la presente proposta prevede infatti una differente disaggregazione dei corrispettivi relativi ai servizi di vendita ed a quelli di rete.
- 6.23 La voce Servizi di vendita, verrebbe "spacchettata" evidenziando esplicitamente tutte le componenti che la costituiscono. In tal caso, quindi, per i documenti di fatturazione della fornitura di energia elettrica la voce Servizi di vendita dovrebbe essere ulteriormente suddivisa evidenziando i seguenti corrispettivi (o comunque quelli previsti dai singoli venditori), distinti a seconda che siano dipendenti o meno dai consumi fatturati:
- Servizi di vendita:
- Quota fissa: PCV, DISPbt;
 - Quota variabile: PE, PD, DISPbt, UC1, PPE.
- 6.24 Ciascuna componente dovrà presentare: unità di misura, corrispettivi unitari, quantità e totali. Inoltre in base a tale schema, l'evidenziazione degli sconti dovrà avvenire in corrispondenza del corrispettivo cui si riferiscono.
- 6.25 Per il servizio di fornitura di gas, la suddivisione dovrà avvenire riportando separatamente le singole componenti relative all'acquisto e vendita del gas, come previste dal TIVG.
- 6.26 Per quanto concerne la suddivisione dell'ammontare dovuto per i servizi di rete, secondo questa opzione, tale voce dovrebbe ridursi al solo totale senza ulteriori specificazioni (naturalmente anche in questo caso i cosiddetti oneri generali, per il settore elettrico, sono aggregati nella presente voce).
- 6.27 Rimane invece invariata l'articolazione per quanto riguarda il dettaglio delle altre voci relative agli importi dovuti (imposte, IVA, ecc.).
- 6.28 Anche in base a questa opzione, le ulteriori informazioni presenti in bolletta non subiscono variazioni rispetto alle attuali previsioni come già previsto nell'opzione precedente (vedi punto 6.18).

Spunto di consultazione OPZIONE 2

Q.10 Ritenete che l'esposizione sintetica dei corrispettivi per i Servizi di rete possa garantire una corretta informazione per consumatori?

Q.11 Ritenete che l'evidenziazione delle componenti di vendita possa meglio garantire la chiarezza e trasparenza delle informazioni dirette al consumatore?

OPZIONE 3: bolletta elettrica e gas costituita dal solo Quadro sintetico; a scelta del cliente l'invio del Quadro di dettaglio.

- 6.29 L'OPZIONE 3, anche per tenere presenti i suggerimenti e le proposte in materia pervenute all'Autorità da alcuni esercenti, consiste nella previsione dell'obbligo di invio del solo Quadro sintetico, mentre lascia facoltà al cliente di decidere se ricevere anche il Quadro di dettaglio.
- 6.30 L'opzione prevede che al momento di sottoscrivere il contratto il cliente possa scegliere se ricevere anche il Quadro di dettaglio; in tal caso egli dovrà manifestare chiaramente tale volontà. A tal fine i documenti che riportano le condizioni tecnico-economiche ed i documenti contrattuali veri e propri devono riportare in modo evidente tale possibilità di scelta, in modo da avere la certezza che la stessa sia presa in maniera consapevole dal consumatore.
- 6.31 Si deve precisare che l'eventuale scelta di ricevere anche il Quadro di dettaglio non può in nessun caso essere onerosa per il cliente; in altre parole, non devono esserci ostacoli di natura economica, ma tale scelta dovrebbe essere basata esclusivamente su considerazioni personali del cliente, circa il livello di informazione che si sceglie di ricevere.
- 6.32 Per quanto riguarda i contenuti dello schema di Quadro sintetico, si rimanda sostanzialmente a quanto già esposto nella descrizione della precedente OPZIONE 1. Tuttavia, poiché in base a tale ipotesi il cliente potrebbe ricevere il solo schema sintetico, è opportuno prevedere alcune modifiche ed integrazioni, rispetto all'opzione precedente, in modo che complessivamente le informazioni che egli riceve siano comunque in grado di garantire la completa informazione circa gli importi dovuti.
- 6.33 A tale scopo, l'Autorità ritiene opportuno modificare i contenuti del Quadro sintetico, limitatamente alla sintesi degli importi (punto 6.7, dell'OPZIONE 1): il Quadro sintetico, che può essere definito espanso, dovrà quindi presentare una sintesi degli importi così suddivisa:
1. totale servizi di vendita;
 2. sconti (eventuale);
 3. bonus sociale (eventuale);
 4. totale servizi di rete;
 5. totale imposte;
 6. base imponibile;
 7. IVA;
 8. oneri diversi dalla fornitura e relativa IVA;
 9. totale bolletta.

- 6.34 Per tutto quanto riguarda il resto delle voci del Quadro sintetico, nonché per le altre informazioni che devono essere contenute in bolletta, si rimanda a quanto già descritto in precedenza.
- 6.35 Per quanto concerne invece il Quadro di dettaglio, la presente proposte prevede due ulteriori possibilità:
- **OPZIONE 3.A:** consiste nella previsione che lo schema di Quadro di dettaglio sia predisposto dall’Autorità;
 - **OPZIONE 3.B:** consiste nella previsione che lo schema di Quadro di dettaglio sia liberamente scelto dall’esercente.
- 6.36 **OPZIONE 3.A:** tale ipotesi prevede che qualora il cliente decida di ricevere anche il Dettaglio degli importi, questo contenga informazioni aggiuntive rispetto a quanto previsto dalla OPZIONE 1. Tali informazioni aggiuntive possono consistere nella specificazione, all’interno della voce Servizi di vendita, di tutte le componenti che la costituiscono, lasciando invece inalterata la suddivisione delle altre voci dello schema di dettaglio. In tal caso, quindi, per i documenti di fatturazione della fornitura di energia elettrica la voce Servizi di vendita dovrebbe essere ulteriormente suddivisa così come già descritto nell’ipotesi precedente per lo schema di Quadro dettaglio, secondo l’OPZIONE 2 (punti 6.23 e 6.24). Valgono le stesse considerazioni per il Quadro di dettaglio relativo alle bollette del gas, per le quali si fa rinvio a quanto già descritto nella precedente OPZIONE 2 (punto 6.25). Rimane invece invariata l’articolazione per quanto riguarda il dettaglio delle altre voci relative agli importi dovuti.
- 6.37 **OPZIONE 3.B:** tale opzione prevede invece che l’operatore possa liberamente stabilire il livello di specificazione delle componenti tariffarie nel Quadro di dettaglio. Per quanto riguarda le informazioni ulteriori da inserire in bolletta si richiama quanto già detto al punto 6.18.

Spunto di consultazione OPZIONE 3

Q.12 Per quanto riguarda le modalità di scelta da parte del cliente circa l’invio del quadro di Dettaglio, pensate che possano esserci ulteriori occasioni di scelta oltre a quella all’atto della sottoscrizione del contratto? Ritenete opportuno prevedere la possibilità che in un momento successivo il cliente possa, anche solo occasionalmente, richiedere l’invio del Dettaglio?

Q.13 Condividete l’articolazione degli importi riportata nel Quadro Sintetico espanso?

Spunto di consultazione OPZIONI 3.A e 3.B

Q.14 Quale tra le due proposte prospettate ritenete più aderente alle finalità del presente procedimento?

OPZIONE 4: bolletta elettrica e gas costituita dal solo Quadro sintetico espanso.

6.38 La presente proposta prevede che l'esercente sia tenuto ad inviare al cliente almeno il Quadro sintetico, così come definito nella precedente OPZIONE 3. Pertanto per assicurare comunque la possibilità di ricevere ulteriori delucidazioni in merito all'articolazione dei corrispettivi pagati, l'esercente dovrà mettere a disposizione del cliente un servizio al quale il cliente potrà rivolgersi per ottenere l'articolazione ulteriore dei corrispettivi o i chiarimenti desiderati, anche in forma scritta. Nel Quadro sintetico dovranno essere riportati i recapiti o comunque le modalità per accedere a tale servizio. Per quanto riguarda le informazioni ulteriori da inserire in bolletta, si richiama quanto già detto al punto 6.18.

Spunto di consultazione OPZIONE 4

Q.15 Ritenete sufficiente l'invio del solo Quadro sintetico? Se no, per quali motivi?

OPZIONE 5: documenti di fatturazione relativi alle forniture congiunte di energia elettrica e gas (opzione dual fuel) in base a modelli predefiniti.

6.39 In considerazione della crescente diffusione delle offerte contrattuali congiunte di fornitura di energia elettrica e gas (cosiddette offerte *dual fuel*), l'Autorità ritiene opportuno sottoporre a consultazione una proposta per individuare schemi definiti anche per i documenti di fatturazione relativi a tali contratti. Come si è già ricordato, uno dei principali obiettivi di tale intervento è proprio quello di armonizzare i contenuti delle fatture relative ai due settori, onde assicurare il medesimo livello trasparenza e leggibilità delle stesse. A tale scopo, la previsione di modelli unici per le fatture del gas e dell'elettricità può semplificarne la lettura da parte del consumatore, che riceverebbe così fatture con un'esposizione omogenea delle informazioni, sempre comunque nel rispetto delle differenti caratteristiche delle due tipologie di fornitura.

6.40 Si propone pertanto che, nel caso in cui lo stesso esercente fornisca al cliente sia energia elettrica che gas naturale, la fattura sia composta dai seguenti schemi, in analogia con quanto definito per la singola tipologia di fornitura, in conformità, e per quanto applicabile, a quanto già descritto nell'OPZIONE 1:

- Quadro sintetico congiunto;
- Quadro di dettaglio congiunto.

6.41 Il primo Quadro dovrà riportare le informazioni comuni (nome del cliente, indirizzo, data di emissione della fattura, ecc.) senza ovviamente inutili duplicazioni e quelle, già previste nei rispettivi Quadri sintetici, caratterizzanti le due forniture.

6.42 È però opportuno prevedere che l'esercente adotti, per le informazioni caratterizzanti ciascuna fornitura, misure tali da garantire al cliente di poter

distinguere, in modo chiaro ed evidente, i dati relativi alla fornitura di energia elettrica da quelli relativi alla fornitura di gas.

- 6.43 A tale scopo è opportuno che siano presentati in maniera nettamente separata (ad esempio in riquadri graficamente distinti), eventualmente utilizzando simboli o colori che possano aiutare il lettore nella comprensione e comunque tali da non poter ingenerare confusione nel consumatore, almeno i seguenti dati:
- tipologia di fornitura e contratto;
 - consumi e letture o autovetture;
 - importi dovuti;
 - eventuali acconti già fatturati.
- 6.44 È bene inoltre precisare che sarebbe opportuno predisporre solo due riquadri distinti, in cui raggruppare tutte le precedenti informazioni: l'esposizione in più riquadri, all'interno dello stesso Quadro sintetico, di tali informazioni darebbe luogo ad un susseguirsi di riquadri, alternativamente riferiti al gas ed all'elettricità, che non aiutano la lettura e rendono difficile per il cliente orientarsi tra le informazioni contenute nella bolletta.
- 6.45 Per il Quadro di dettaglio congiunto, esso deve essere formato dai quadri di dettaglio riferiti alla due forniture, esposti l'uno di seguito all'altro ed utilizzando, per differenziarli, le stesse misure (simboli, colori, ecc.) utilizzate nel Quadro sintetico congiunto.
- 6.46 La suddivisione degli importi nel Quadro di dettaglio congiunto dovrà rispecchiare quanto deciso, sulla base dell'esito della presente consultazione, per la singola fornitura. Pertanto si rimanda alle descrizioni delle possibilità di esposizione effettuate nelle precedenti opzioni.
- 6.47 Per quanto concerne invece le altre informazioni, l'esercente dovrà garantire che in ogni documento di fatturazione congiunta siano presenti le seguenti informazioni:
- modalità di pagamento;
 - situazione dei pagamenti relativi alle bollette precedenti;
 - informazioni sugli effetti del ritardato pagamento (interessi di mora, tempi di avvio delle procedure di distacco ecc.);
 - consumi annui del cliente sia per l'elettricità (divisi per fasce orarie) che per il gas;
 - i recapiti per il servizio guasti elettricità, per il pronto intervento gas ed i contatti per l'inoltro di reclami o richiesta informazioni;
 - modalità e tempi utili per comunicare le autoletture, ove tale servizio sia previsto.
- 6.48 L'esercente deve inoltre garantire che le seguenti informazioni vengano riportate nella bolletta, almeno una volta l'anno:
- consumi medi giornalieri, almeno per la fornitura di energia elettrica;

- mix di fonti della produzione nazionale di energia elettrica (per tale informazione si rimanda a quanto già indicato ai punti 6.19 e 6.20);
- l'esistenza di una copertura assicurativa a favore del cliente per il gas.

6.49 Inoltre andranno inserite in bollette alcune informazioni, solo in caso di situazioni particolari:

- avviso dell'avvenuto pagamento in seguito a situazione di morosità da parte del cliente;
- attivazione delle procedure di morosità e relativi costi di sospensione e riattivazione.

Spunto di consultazione OPZIONE 5

Q.16 Condividete l'introduzione di uno schema predefinito anche per i documenti di fatturazione relativi alle forniture congiunte?

Pensate che possano essere previsti modelli differenti, definiti ad hoc per tali tipologie di fornitura congiunta?

6.50 Indipendentemente dal modello di bollette che risulterà in esito alla consultazione, verrà in ogni caso prevista la possibilità che qualora l'offerta commerciale predisposta dall'esercente preveda un corrispettivo unico per la fornitura, di energia elettrica o gas, e non sia quindi possibile procedere alla scomposizione dei corrispettivi nel Quadro di dettaglio, come prevista nelle diverse opzioni, verrà indicata la voce "Totale fornitura di energia elettrica" o "Totale fornitura di gas", sia nel Quadro sintetico che in quello di dettaglio, specificando comunque che tale importo comprende l'uso delle reti e il servizio di misura, gli oneri generali (per il servizio elettrico), i servizi di acquisto e vendita, dispacciamento e sbilanciamento dell'energia elettrica e /o del gas.

Valutazione delle opzioni

6.51 Le opzioni sopradescritte possono preliminarmente essere valutate in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi specifici individuati, di cui al precedente punto 5.1. Di seguito si fornisce una sintesi dell'analisi valutativa effettuata per ciascuna opzione.

6.52 **OPZIONE 0:** con riferimento sia al settore elettrico che al gas, si ritiene che tale opzione non soddisfi gli obiettivi individuati, in particolare, per quanto riguarda il settore gas e le previsioni contenute nella deliberazione n. 42/99, alla luce dei profondi cambiamenti subiti dall'intera filiera del gas. D'altronde anche nel caso dell'energia elettrica, in base all'esperienza avuta negli ultimi anni, con l'attuazione della deliberazione n. 152/06 e con le criticità ad esse seguite, l'Autorità ritiene opportuno valutare l'ipotesi di intervenire, se pur in modo meno incisivo, anche in tale settore.

6.53 **OPZIONE 1:** questa ipotesi sembra essere la più completa. Innanzitutto perché mantiene ed estende anche al gas il modello di bolletta già previsto dalla

deliberazione n. 152/06, con i due Quadri dai quali il cliente può desumere tutte le informazioni necessarie per controllare lo stato della sua fornitura.

- 6.54 Con riferimento all'obiettivo A di semplificazione della lettura della bolletta, mantenere gli stessi prospetti già presenti per il mercato elettrico consente al consumatore di non doversi confrontare con documenti del tutto nuovi e poter quindi facilmente "orientarsi" tra le informazioni in essi contenute, che possono essere individuate in modo immediato. La semplificazione si può riscontrare anche nella esposizione, nel Quadro di dettaglio, dei corrispettivi. In questo caso, si è ipotizzato un cambiamento rispetto a quanto previsto dalla deliberazione n. 152/06, ma l'elemento di novità introdotto è relativo: infatti si è scelto di utilizzare uno schema già collaudato con lo strumento del "Trova offerte", che quindi può essere facilmente "riconosciuto" dai consumatori. In tal modo, almeno per il mercato elettrico, i clienti possono facilmente confrontare con la propria bolletta le offerte che vengono proposte e che sono presenti nel "Trova offerte".
- 6.55 Infine, si è pensato di evitare di cambiare la struttura delle bollette che è stata, anche faticosamente, implementata dagli esercenti la vendita di energia elettrica; in tal modo, anche l'adeguamento ai nuovi prospetti richiederebbe uno sforzo organizzativo ed economico minore sicuramente per gli operatori del mercato elettrico e per quelli, tra loro, che operano anche nel settore gas.
- 6.56 Relativamente all'obiettivo C di armonizzazione della struttura e dei contenuti, si ritiene questa opzione molto efficace, così come anche le altre, nel prevedere modelli uniformi per tutti le tipologie di clientela, nonché per entrambe le forniture.
- 6.57 **OPZIONE 2:** anche in questo caso c'è il vantaggio di poter contare sul fatto che il cliente ha già abbastanza dimestichezza con tali struttura della bollette.
- 6.58 Va segnalato inoltre, che nel caso in cui il cliente riceva un Quadro di dettaglio come definito nell'OPZIONE 2, l'operatore ha la possibilità di evidenziare le singole voci delle componenti la vendita. In tal modo la proposta tiene conto delle richieste e delle necessità delle imprese di vendita, le quali più volte hanno sottolineato l'esigenza di evidenziare in fattura le caratteristiche dell'offerta applicata, che spesso consiste in particolari condizioni di prezzo applicate nell'ambito dei servizi di vendita, che, sulla base di tale schema, potrebbero essere agevolmente messe in luce. Inoltre, questo livello di disaggregazione dei costi rende più immediata la visualizzazione e, di conseguenza la verifica da parte del cliente, degli sconti che spesso vengono offerti dagli esercenti, sulle condizioni economiche definite dall'Autorità, indicando la/e componente/i sulla quale viene applicato lo sconto, ovvero l'ammontare qualora sia uno sconto in somma fissa.
- 6.59 Questo livello di disaggregazione, con l'esplicita evidenza dei prezzi di tutte le componenti, potrebbe anche facilitare il confronto con offerte sottoscritte in precedenza, o che vengono nel tempo proposte al cliente.
- 6.60 Tuttavia rispetto alla precedente opzione, questo stesso elemento potrebbe comportare una maggiore complessità di lettura e comprensione della bolletta per il cliente; ciò che incide negativamente in tal senso è appunto l'eccessiva disaggregazione dei corrispettivi della vendita: infatti, se da un lato ciò può migliorare la trasparenza delle informazioni, dall'altro lato non sempre maggiori

informazioni implicano una maggiore chiarezza e trasparenza nella lettura del documento: c'è infatti la possibilità che il consumatore, soprattutto se domestico (ma ciò è spesso vero anche per le piccole imprese che rientrano nell'ambito di applicazione), non sia in grado di comprendere ed "orientarsi", tra tutte le voci relative ai corrispettivi di vendita della fornitura di energia, che potrebbero sembrare troppo tecnici.

- 6.61 Relativamente all'obiettivo C, si ripete quanto già esposto al punto 6.56.
- 6.62 **OPZIONE 3:** analizzando prima la possibilità che il cliente scelga di ricevere solo il Quadro sintetico, il risultato sarebbe una estrema semplicità di lettura della bolletta ridotta di fatto ad un solo foglio. Tuttavia, il rischio è che tale semplicità si accompagni ad una non completezza di informazioni che il cliente è in grado di ottenere in modo immediato dalla sua bolletta.
- 6.63 Tale rischio di incompletezza incide poi negativamente sull'obiettivo B, nel senso che quando il cliente ha solo la sintesi degli importi pagati (sebbene espansa rispetto alle opzioni precedenti), potrebbe non essere in grado di controllare approfonditamente quanto sta pagando e per cosa, e risulterebbe così più complicato il confronto con altre offerte, soprattutto nel caso che il cliente prenda visione di materiale informativo di altri esercenti, nel quale vengono esposte le condizioni economiche in modo più dettagliato rispetto a quanto ha a disposizione nella sua bolletta.
- 6.64 Rimangono, inoltre, le perplessità sulla possibilità che i consumatori possano realmente fare una scelta consapevole all'atto della sottoscrizione del contratto, in merito a quanti prospetti ricevere: dovrebbero pertanto essere in futuro previsti degli interventi che permettano di assicurare che il cliente sia adeguatamente informato all'atto della scelta fatta in sede contrattuale, ad esempio intervenendo sui prospetti informativi che l'esercente deve rilasciare o sulle informazioni preliminari che deve fornire la cliente.
- 6.65 Va segnalato inoltre che l'esercente ha senz'altro un vantaggio in termini di semplicità ed economicità, a predisporre una linea di fatturazione più snella, consistente per la gran parte dei clienti nell'invio del solo Quadro sintetico.
- 6.66 **OPZIONE 3.A:** nel caso invece che il cliente riceva entrambi i prospetti, dobbiamo fare una distinzione tra le due ulteriori ipotesi: nel caso in cui si adotti lo schema definito nell'OPZIONE 3.A, che è molto simile a quello previsto dall'OPZIONE 2, si possono riproporre le stesse valutazioni, sia per l'obiettivo A che per l'obiettivo C, fatte in quella sede (vedi punti 6.60 e 6.61).
- 6.67 **OPZIONE 3.B:** diversa è invece la situazione nel caso dell'OPZIONE 3.B: in questo caso è difficile valutare la semplicità e chiarezza di lettura, dipendendo questo giudizio dalle singole scelte effettuate dagli esercenti.
- 6.68 Tuttavia, per quanto riguarda il secondo e terzo obiettivo, questi verrebbe totalmente disattesi in questa situazione, potendosi verificare che ciascun esercente predisponga un modello di fatturazione diverso, al limite anche per tipologia di clientela, nonché di fornitura che potrebbe rendere estremamente difficile il confronto; oltre ad essere assolutamente inefficace dal punto di vista dell'armonizzazione dei contenuti e della struttura dei documenti.

- 6.69 Bisogna comunque sottolineare che lasciare libere le imprese di innovare il design delle bollette potrebbe produrre risultati positivi, anche in termini concorrenziali (il consumatore, infatti, potrebbe prediligere un venditore anche guardando alla qualità del servizio di fatturazione); tuttavia sembra che i rischi, in termini di tutela del consumatore, sopra esposti siano tali da superare i possibili vantaggi offerti da tale soluzione.
- 6.70 **OPZIONE 4:** le considerazioni che possono farsi sono analoghe a quanto detto nell'opzione precedente, nel caso di invio del solo Quadro sintetico espanso. Pertanto la estrema semplicità, a maggior ragione in questo caso che non prevede opzioni per il quadro dettagliato, va di pari passo al rischio di incompletezza dell'informazione. Anche la previsione di un servizio di informazione, come requisito essenziale, potrebbe non essere sufficiente ad assicurare l'integrazione delle informazioni, soprattutto perché non si avrebbe la stessa immediatezza della comunicazione ed informazione che si ottiene con la bolletta che regolarmente il cliente riceve a casa propria.
- 6.71 Con riferimento all'obiettivo B, si rimanda al punto 6.63. Sarebbe invece garantito, data l'uniforme applicazione da parte di tutti gli esercenti, l'efficacia con riguardo all'obiettivo C.
- 6.72 **OPZIONE 5:** prevedere modelli uniformi per le bollette relative alle forniture congiunte assicura la massima efficacia con riferimento all'obiettivo C. Per quanto concerne le valutazioni relative agli altri obiettivi, si rimanda a quanto detto per le precedenti opzioni, dal momento che la scelta di una di esse verrebbe a definire anche il modello per le bollette congiunte.
- 6.73 Sembra infatti opportuno, proprio con riferimento all'obiettivo C di armonizzazione dei contenuti, che gli schemi di fatturazione per tali tipologie di offerte siano conformi a quelli che saranno prescelti per le singole forniture, in quanto verrebbero ad essere, almeno per quanto riguarda il Quadro di dettaglio, la somma dei modelli relativi ad esse.
- 6.74 In definitiva, dalla valutazione preliminare effettuata, l'opzione preferibile sembra essere l'OPZIONE 1 e se ne propone pertanto l'adozione. E sembra altresì preferibile l'OPZIONE 5 di predefinire anche i modelli di fatturazione per le offerte cosiddette *dual fuel* (per la valutazione si veda la seguente Tabella 2).

Tabella 2 – Valutazione delle opzioni.

		Obiettivo specifico A: semplicità di lettura	Obiettivo specifico B: confrontabilità	Obiettivo specifico C: armonizzazione
OPZIONE 0 (elettrico)		Media	Media	Medio-alta
OPZIONE 0 (gas)		Bassa	bassa	bassa
OPZIONE 1		Alta	Medio-alta	Alta
OPZIONE 2		Media	Alta	Alta
OPZIONE 3	OPZIONE 3.A	Media	Alta	Alta
	OPZIONE 3.B	Media	Bassa	Bassa
OPZIONE 4		Alta	Bassa	Medio-alta
OPZIONE 5		Alta	Medio-alta	Alta

ALLEGATO A

Soluzioni adottate nei Paesi UE

Le esperienze dei paesi membri dell'Unione Europea nel campo della fatturazione sono molto variegata, tuttavia le problematiche in discussione sono oggi molto simili.

L'attenzione principale è posta sulla necessità di tutelare i consumatori, rendendo più semplice e chiara la comprensione delle informazioni comunicate attraverso le bollette.

Gli sforzi sono principalmente concentrati nel rendere omogenei, all'interno dei singoli Paesi, i documenti di fatturazione, indipendentemente dall'impresa che li emette

Irlanda

In Irlanda già dal 2006 è in vigore un Codice di Condotta della fatturazione, sia per il gas che per l'elettricità.

Si tratta di linee guida proposte dalla *Commission for Energy Regulation*, per la tutela dei consumatori: la Commissione richiede che le imprese fornitrici di energia redigano propri Codici di Condotta che garantiscano quei livelli minimi per il servizio di fatturazione.

Tali livelli minimi riguardano:

- le informazioni che inderogabilmente devono essere contenute nella bolletta (dati del cliente, del fornitore, numeri utili periodo di fatturazione ecc.);
- l'accuratezza delle bollette, garantita quando queste vengono calcolate sulla base di letture effettive, autoletture o stime fornite dal distributore (è anche previsto che l'operatore incoraggi il cliente a fornire l'autolettura attraverso messaggi in bolletta);
- la regolarità della fatturazione e chiarezza, nei termini contrattuali, sulla frequenza con cui saranno inviate le bollette;
- l'applicazione delle stesse garanzie minime anche nel caso di bolletta elettronica;
- l'indicazione della scelta tra più metodologie di pagamento.

Secondo tali linee guida le bollette devono poi indicare chiaramente il *breakdown*, ovvero la disaggregazione degli importi dovuti, distinguendo tra i servizi di vendita, trasporto ed altri cosiddetti costi passanti, e gli oneri dovuti per servizi diversi dalla fornitura di energia.

Queste linee guida sono state recepite su base volontaria dalle principali imprese di vendita di elettricità e gas, le quali comunque avevano anche partecipato alla consultazione per la stesura del *Code of Practice* con la Commissione irlandese.

Regno Unito

Il Regno Unito è stato il primo paese a deregolamentare il mercato elettrico (dal maggio 1999 tutti i clienti sono idonei), diventando così anche il punto di riferimento per gli altri Paesi europei.

Data la maturità della liberalizzazione, il contesto è molto differente da quello di altri Paesi europei, così come le problematiche che si riscontrano e le soluzioni adottate. In

ogni caso, anche qui, il problema della trasparenza dei documenti di fatturazione è attualmente in primo piano.

Nel marzo del 2007 il regolatore Ofgem ha avviato il programma *Consumer First*, con il quale si cerca di analizzare e comprendere i principali problemi dei consumatori nel mercato energetico britannico, coinvolgendoli direttamente, allo scopo di migliorare gli interventi di Ofgem che hanno un impatto sul consumatore

Nell'ambito di tale iniziativa, Ofgem ha organizzato una serie di workshops sulla fatturazione con panel di consumatori che hanno discusso delle difficoltà di comprensione della bolletta e dei problemi che hanno riscontrato in fase di switching. Nel mese di marzo è stato pubblicato un documento⁴, nel quale si riportano i primi risultati degli studi condotti.

Anche i consumatori britannici ritengono che le loro bollette non sempre sono del tutto chiare, in particolare per quanto riguarda il calcolo delle tariffe e la loro disaggregazione, nonché la presentazione dei dati relativi ai consumi, che, oltretutto, rappresentano un'informazione essenziale per il cliente che vuole valutare l'opportunità di cambiare fornitore.

Uno dei risultati degli incontri realizzati con i consumatori, è stato quello di individuare dei possibili miglioramenti da apportare alle bollette per renderle più comprensibili e trasparenti, si è arrivati così ad una sorta di "bolletta ideale" che riporti le seguenti informazioni:

- ammontare dovuto;
- totale consumo;
- costo medio del kWh nel periodo di fatturazione;
- consumo medio in kWh, di apparecchiature comuni (ed esempio elettrodomestici);
- informazioni sulle tariffe o opzioni tariffarie applicate;
- classificazione come *alto/medio/basso* uso energetico in base ai consumi attribuiti;
- metodi di pagamento.

Inoltre un risultato che è più volte emerso dalle discussioni dei panel di consumatori è che "*simplest is best*", anche le tariffe più complicate andrebbero spiegate, secondo i clienti britannici, usando una terminologia semplice e chiara e che soprattutto sia la stessa per tutti i fornitori di energia.

Fino ad oggi comunque, la scelta compiuta da Ofgem è stata quella di preferire la *self regulation* per migliorare i processi di fatturazione ed in questa ottica nel 2006 l'*Energy Retail Association* (ERA), che rappresenta le maggiori imprese fornitrici di energia elettrica e gas nel mercato domestico britannico, insieme con l'*Energy Ombudsman* hanno elaborato un *Code of Practice for Accurate Bills*: il codice indica i requisiti che le imprese devono rispettare, l'obiettivo è quello di rendere le bollette più trasparenti e chiare per i clienti e a tal fine l'impresa deve predisporre regolarmente dei panel di consumatori per verificare il livello di soddisfazione ed eventuali proposte di miglioramento.

⁴ *Reserch findings from the Second Events – Billing Information and Price Metrics*, Marzo 2009, disponibile sul sito di Ofgem al seguente indirizzo: <http://www.ofgem.gov.uk/Pages/MoreInformation.aspx?docid=18&refer=Consumers/CF>

Il codice informa inoltre i consumatori su quali siano i loro diritti nei confronti dell'impresa fornitrice, cosa fare in caso di errori da parte di quest'ultima, o quali comportamenti adottare per migliorare la qualità del servizio (ad esempio l'importanza dell'autolettura del contatore, cosa fare nel caso si cambi indirizzo o si decida di cambiare fornitore).

Europa del Nord

Nei Paesi dell'Europa del Nord, Danimarca, Finlandia, Norvegia e Svezia, si sta tentando la creazione di un unico mercato dei consumatori finali; naturalmente, per fare ciò è necessario armonizzare alcune regole o pratiche in uso nei diversi paesi.

Proprio a tal fine il Nordreg, *Nordic Energy Regulators*, ha analizzato le principali criticità e quindi i punti su cui intervenire per la creazione di un mercato elettrico unificato, tra questi vi è appunto la problematica della fatturazione.

Una conclusione cui Nordreg è giunto è che per gli operatori dovrebbe essere più semplice e più efficiente se le informazioni minime da inserire in bolletta, richieste dalla regolazione, fossero simili ed armonizzate in tutti i Paesi del Nord Europa. A tale scopo, secondo Nordreg, le attuali differenze esistenti in materia di fatturazione (ad esempio circa i contenuti minimi previsti, la possibilità di inviare fatture combinate per i servizi di vendita e di rete, ecc.), possono essere superate con un processo di armonizzazione e non costituiscono ostacoli tali da impedire l'obiettivo di unificazione del mercato.