

DELIBERAZIONE 9 LUGLIO 2015
330/2015/R/COM

BOLLETTA 2.0 PER I REGIMI DI TUTELA: APPROVAZIONE DELLA GUIDA ALLA LETTURA DELLA BOLLETTA E DEI CRITERI PER LA DEFINIZIONE DEL MODELLO DELLA BOLLETTA SINTETICA (BOLLETTA 2.0 TUTELA)

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 9 luglio 2015

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con legge 3 agosto 2007, n. 125,
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- la Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (RTDG);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica (TIT);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (di seguito: deliberazione 501/2014/R/com) e il relativo Allegato A, recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane" (di seguito Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com (di seguito: deliberazione 200/2015/R/com), recante "Bolletta 2.0: approvazione del glossario e definizione del livello di aggregazione degli importi fatturati ai clienti finali serviti nei regimi di tutela, modifiche alla deliberazione 501/2014/R/com";
- il documento per la consultazione 30 aprile 2015, 201/2015/R/com, recante "Bolletta

2.0: guida alla lettura e modello della bolletta dei clienti serviti in regime di tutela” (di seguito: documento per la consultazione Bolletta 2.0 tutela);

- il documento per la consultazione 18 giugno 2015, 293/2015/R/eel, recante “Riforma delle tariffe di rete e delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema per i clienti domestici di energia elettrica – Orientamenti finali”.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 501/2014/R/com, l’Autorità ha approvato nuovi criteri per la trasparenza delle bollette, allo scopo di adeguare, razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette medesime;
- il medesimo provvedimento prevede, tra l’altro, che l’Autorità:
 - aggiorni, con successivo provvedimento, il glossario dei termini della bolletta, contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette e definisca il contenuto delle singole aggregazioni degli importi fatturati ai clienti serviti nei regimi di tutela;
 - predisponga, con successivo provvedimento e pubblici, sul proprio sito internet, una guida alla lettura delle bollette per le forniture in regime di tutela, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati e che tutti gli esercenti i regimi di tutela pubblichino, a loro volta, la guida medesima sul proprio sito internet;
 - pubblici, sul proprio sito internet, all’entrata in vigore dei nuovi criteri di trasparenza, un modello della bolletta sintetica per le forniture in regime di tutela che indichi, per ciascun importo fatturato, il dettaglio dei corrispettivi unitari in vigore al momento della pubblicazione che concorrono alla determinazione del singolo importo, utilizzando una terminologia semplice e comprensibile per il cliente finale e in coerenza con il glossario.
- in relazione all’aggiornamento del glossario ed alle regole di aggregazione degli importi, l’Autorità ha adottato la deliberazione 200/2015/R/com, con la quale sono state, altresì, introdotte modifiche alla deliberazione 501/2014/R/com, prevedendo, tra l’altro, che i nuovi criteri di trasparenza delle bollette trovino applicazione a far data dall’1 gennaio 2016;
- in relazione alla predisposizione della guida alla lettura e del modello delle bollette per la fornitura di energia elettrica in regime di tutela, l’Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione “Bolletta 2.0 tutela”, per illustrare i propri orientamenti e raccogliere eventuali osservazioni e suggerimenti da parte dei soggetti interessati.

CONSIDERATO CHE:

- gli orientamenti formulati con il documento per la consultazione “Bolletta 2.0 tutela”, relativamente alla guida alla lettura delle bollette ed al modello di bolletta sintetica per le forniture in regime di tutela, possono essere così sintetizzati:
 - valorizzazione delle possibili sinergie tra guida alla lettura e modello della bolletta

sintetica e tra questi e gli altri strumenti informativi presenti sul sito internet dell’Autorità, tra cui il glossario dei termini della bolletta e l’Atlante dei diritti del consumatore di energia;

- valorizzazione delle potenzialità, in termini di immediatezza ed efficacia della comunicazione, del modello della bolletta sintetica, quale strumento informativo incentrato su elementi grafici e quindi in grado di orientare in modo più facile e immediato la ricerca delle informazioni di interesse e il reperimento di informazioni di approfondimento o complementari;
- elaborazione del modello della bolletta sintetica basata sulla scelta di elementi grafici e struttura il più possibile neutrali, in modo tale da rendere evidente, anche mediante apposite avvertenze, che quanto visualizzato non costituisce in alcun modo un facsimile delle bollette effettivamente emesse per i clienti serviti in regime di tutela dalle diverse imprese;
- contenuti informativi del modello della bolletta sintetica strutturati su più livelli di approfondimento, con un primo livello costituito da una breve spiegazione delle informazioni esposte nella relativa sezione della bolletta, che offra accesso alla guida alla lettura ed a ulteriori contenuti di possibile interesse per i clienti;
- contenuti principali della guida alla lettura strutturati in forma di tabella di corrispondenza tra le voci di spesa aggregate sempre presenti nella bolletta sintetica, le caratteristiche dei relativi prezzi unitari e le componenti di prezzo e tariffarie incluse nelle voci aggregate, con la possibilità di accedere a spiegazioni sintetiche relative a ciascuno di questi elementi;
- possibilità di accedere a tabelle, opportunamente aggiornate, contenenti i prezzi unitari delle voci di spesa e la loro scomposizione per singole componenti di prezzo e tariffarie, relative sia ai prezzi correnti sia ai prezzi in vigore in periodi precedenti;
- ai fini della pubblicazione della guida alla lettura sul sito internet di ciascun esercente i regimi di tutela, possibilità per questi ultimi, di optare tra riproduzione sul proprio sito degli identici contenuti pubblicati sul sito internet dell’Autorità o, in alternativa, pubblicazione in evidenza, nella parte del proprio sito relativa ai servizi ed alle condizioni economiche in regime di tutela, di un riferimento “Guida alla lettura”, che riconduca direttamente, tramite apposito link ipertestuale, alla guida alla lettura pubblicata sul sito internet dell’Autorità;
- in risposta al documento per la consultazione “Bolletta 2.0 tutela”, 4 imprese di vendita e 4 organizzazioni rappresentative delle imprese di settore hanno inviato osservazioni e suggerimenti, che possono essere così sintetizzati:
 - in termini generali, molti soggetti hanno sottolineato la necessità di prevedere un’integrazione ancora più spinta tra gli strumenti informativi, suggerendo, in alcuni casi, la definizione di un unico strumento interattivo, integrato a sua volta nel sito dell’Autorità, in grado di veicolare le informazioni previste con passaggi di approfondimento graduale, evitando frammentazioni o sovrapposizioni che andrebbero a discapito di chiarezza e comprensibilità; un’impresa ritiene, inoltre, necessario ridurre il volume di informazioni veicolate;
 - riguardo il modello della bolletta sintetica, considerando che i nuovi criteri di

trasparenza lasciano alle imprese piena autonomia nel definire la struttura e la veste grafica delle bollette, tutti i soggetti ritengono che sia necessario adottare una soluzione del tutto neutrale, per evitare che la mancata rispondenza tra il modello medesimo e le bollette emesse dalle imprese generi confusioni o malintesi presso i clienti e propongono, pertanto, che gli elementi grafici siano eliminati o minimizzati e che le voci di primo livello siano presentate in forma di elenco, eventualmente proposte in ordine alfabetico. Alcuni soggetti ritengono, inoltre, che l'impostazione del modello della bolletta sintetica dovrebbe consentire alle imprese di pubblicare uno strumento informativo basato sul proprio layout di bolletta operando, se necessario, una diversa aggregazione delle voci, coerente con il layout medesimo;

- con riferimento alla guida alla lettura, la maggior parte dei soggetti condivide la soluzione illustrata nel documento per la consultazione "Bolletta 2.0 tutela", che prevede l'accesso alla guida medesima tramite il modello della bolletta sintetica, secondo una logica interattiva e per livelli di approfondimento successivi, ritenendo in un caso che debba essere esclusa la possibilità di accesso alla guida tramite percorsi alternativi o collegamenti diretti; un'impresa ritiene che anche la guida alla lettura debba avere una rappresentazione snella e non strutturata e quindi una struttura non tabellare;
- per quanto riguarda l'accesso ai valori unitari delle voci di spesa e delle relative componenti, alcuni soggetti ritengono che per esigenze di chiarezza e semplicità la guida alla lettura dovrebbe indicare solo i valori unitari aggregati delle voci di spesa presenti in bolletta, prevedendo che i valori delle singole componenti siano accessibili rimandando a un secondo livello di navigazione o alle tabelle già oggi pubblicate sul sito dell'Autorità, che consentono di visualizzare anche i prezzi applicati in periodi precedenti; un'impresa ritiene che i prezzi unitari dovrebbero essere raggiungibili direttamente dal sito dell'Autorità e non dalla guida alla lettura;
- in relazione alla pubblicazione della guida alla lettura sul sito internet di ciascun esercente i regimi di tutela, tutti i soggetti condividono la soluzione presentata nel documento per la consultazione Bolletta 2.0 tutela; un'impresa segnala tuttavia possibili criticità operative riguardo l'opzione che prevede la riproduzione nei siti aziendali degli identici contenuti pubblicati sul sito internet dell'Autorità, legate alla necessità di garantirne il costante aggiornamento.

CONSIDERATO CHE:

- per quanto riguarda il livello di integrazione degli strumenti informativi resi disponibili ai clienti, l'esigenza di offrire percorsi di navigazione che massimizzino le sinergie tra gli strumenti introdotti con la nuova disciplina della trasparenza e tra questi e gli altri contenuti informativi presenti sul sito dell'Autorità non contrasta con la soluzione, presentata nel documento per la consultazione "Bolletta 2.0 tutela", che prevede la possibilità di accedere direttamente, fin dal primo livello di navigazione, oltre che ai contenuti del modello di bolletta sintetica, anche ai contenuti della guida

alla lettura, poiché tale strumento contiene informazioni relative alla struttura e alle caratteristiche dei prezzi che devono essere fruibili autonomamente;

- tale soluzione risulta peraltro coerente con le prescrizioni della Bolletta 2.0, laddove prevede che la guida alla lettura sia pubblicata anche sui siti internet degli esercenti i regimi di tutela, i quali potranno, pertanto, integrarla in percorsi di navigazione coerenti con i contenuti dei propri siti, ma dovranno comunque garantirne anche una fruizione autonoma;
- in relazione ai diversi contenuti informativi del modello di bolletta sintetica, che deve riportare, tra l'altro, il valore dei prezzi unitari fatturati e della guida alla lettura, dedicata alla struttura e alle caratteristiche delle voci di spesa per la fornitura del servizio e considerando l'esigenza di offrire più percorsi alternativi, che consentano il reperimento delle informazioni, risulta opportuno confermare l'orientamento illustrato nel documento per la consultazione "Bolletta 2.0 tutela", prevedendo che dal modello si possa accedere sia alla guida sia direttamente ai prezzi unitari;
- per quanto riguarda le preoccupazioni espresse dai soggetti interessati in merito ai possibili effetti negativi derivanti dall'utilizzo di elementi grafici per la predisposizione del modello di bolletta sintetica, occorre considerare che il modello medesimo non costituisce un fac-simile delle bollette reali e che la Bolletta 2.0, a differenza di quanto previsto in merito alla guida alla lettura, non prescrive agli esercenti i regimi di tutela la pubblicazione sul proprio sito internet del modello predisposto dall'Autorità, pertanto le imprese medesime restano libere di predisporre e pubblicare nel proprio sito internet il facsimile delle proprie bollette o analoghi strumenti informativi basati sul formato delle bollette reali;
- permane, pertanto, l'esigenza di individuare soluzioni in grado di massimizzare l'efficacia e la fruibilità delle informazioni veicolate ai clienti finali tramite il modello di bolletta sintetica anche mediante il ricorso ad alcuni elementi grafici che, pur non riconducibili al layout di una bolletta, potenzino l'incisività informativa del modello;
- per quanto riguarda, infine, le modalità di pubblicazione dei prezzi unitari fatturati, si ritiene condivisibile il suggerimento di prevedere che attraverso gli strumenti informativi specificatamente dedicati alla bolletta, e in particolare attraverso il modello della bolletta sintetica, siano reperibili i prezzi unitari delle voci aggregate, corrispondenti a quelli che devono essere evidenziati negli elementi di dettaglio in base alle prescrizioni della Bolletta 2.0, con la possibilità di reperire anche i valori vigenti in periodi temporali precedenti, e che le informazioni relative ai corrispettivi unitari delle singole componenti tariffarie e di prezzo siano oggetto di uno strumento informativo distinto.

RITENUTO OPPORTUNO:

- predisporre la guida alla lettura che ciascun esercente i regimi di tutela pubblica sul proprio sito internet e prevederne la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità, dando mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati (di seguito: DCCA), in cooperazione con gli uffici coinvolti, per la predisposizione

dei contenuti della guida medesima in coerenza con la struttura di prezzi e tariffe che saranno fatturati in attuazione delle disposizioni della Bolletta 2.0;

- approvare i criteri per la predisposizione del modello di bolletta sintetica che sarà pubblicato sul sito internet dell’Autorità ai sensi dell’articolo 21, comma 1, della Bolletta 2.0, dando mandato al Direttore della DCCA, in cooperazione con gli uffici coinvolti, di provvedere alla realizzazione del modello medesimo, inclusa la predisposizione dei relativi contenuti in coerenza con il glossario e con la struttura di prezzi e tariffe che saranno fatturati in attuazione delle disposizioni della Bolletta 2.0;
- definire le modalità attraverso le quali le imprese esercenti i regimi di tutela pubblicchino, sul proprio sito internet, la guida alla lettura e le relative tempistiche, dando, in particolare, mandato al Direttore della DCCA di definire le modalità operative con le quali rendere disponibili alle imprese interessate gli elementi informativi necessari per la pubblicazione

DELIBERA

1. di approvare, ai sensi dell’articolo 20, comma 2, lettera a), dell’Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, la guida alla lettura denominata “Guida alla lettura delle voci di spesa” (di seguito: Guida) per i clienti serviti nei regimi di tutela di cui all’Allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di stabilire che le imprese esercenti il servizio di maggior tutela e il servizio di tutela pubblicchino e provvedano a tener aggiornata la Guida sul proprio sito internet, ai sensi dell’articolo 20, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, mediante:
 - i. la riproduzione degli identici contenuti informativi pubblicati sul sito internet dell’Autorità; ovvero, in alternativa
 - ii. la pubblicazione di un riferimento “Guida alla lettura delle voci di spesa” che permetta di accedere alla corrispondente pagina internet pubblicata sul sito internet dell’Autorità;
3. di approvare, ai sensi dell’articolo 21, dell’Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, i criteri per la predisposizione del modello della bolletta sintetica per i clienti serviti nei regimi di tutela di cui all’Allegato B, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
4. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità, in cooperazione con gli uffici coinvolti, di provvedere alla realizzazione del modello della bolletta sintetica, alla predisposizione e eventuale aggiornamento dei contenuti informativi del modello medesimo e della Guida, in coerenza con la struttura di prezzi e tariffe che saranno fatturati in attuazione delle disposizioni della Bolletta 2.0 e alla loro pubblicazione;
5. di prevedere che la Guida e il modello della bolletta sintetica siano pubblicati sul sito

- internet dell'Autorità entro il termine di 15 giorni dalla data da cui trovano attuazione le disposizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com;
6. di dare mandato al Direttore della DCCA, nei casi di cui al precedente punto 2, numero i, di definire le modalità operative con le quali verranno resi disponibili, alle imprese esercenti i servizi in regime di tutela, gli elementi informativi necessari per la pubblicazione della Guida e per i relativi aggiornamenti, nel rispetto dei tempi massimi di aggiornamento, di cui al citato articolo 20, comma 2, lettera c), dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com;
 7. di prevedere che, limitatamente alla prima pubblicazione della Guida, nei casi di cui al punto 2, numero i, gli esercenti il servizio di maggior tutela e il servizio di tutela provvedano entro e non oltre 10 giorni dalla pubblicazione di cui al punto 5;
 8. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

9 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni