

DCO 34/09

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

*Secondo documento per la consultazione
nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08*

29 ottobre 2009

Premessa

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha avviato con la deliberazione 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08, il procedimento per la formazione di provvedimenti di integrazione ed armonizzazione delle direttive dell'Autorità in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas (di seguito: procedimento sulla trasparenza della fatturazione).

Nell'ambito di questo procedimento, che è sottoposto all'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR), è stato emanato un primo documento per la consultazione in data 12 giugno 2009 intitolato "Opzioni per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e gas" (DCO 13/09).

Il presente documento costituisce il secondo documento per la consultazione del procedimento ed illustra gli orientamenti finali dell'Autorità per l'armonizzazione e la trasparenza della fatturazione, formulati tenendo conto delle osservazioni pervenute rispetto al primo documento per la consultazione.

*Il presente documento 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 **30 novembre 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 di essa sono da considerare riservate e, pertanto, non pubblicabili.

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**

INDICE

1	Obiettivi del procedimento sulla trasparenza della fatturazione	4
2	Aggiornamenti del procedimento sulla trasparenza della fatturazione	5
3	Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione	5
4	Incontri tematici e indagine demoscopica: risultati	6
5	Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione	11
6	Fatturazione dei clienti multisito	13
7	Fatture di conguaglio	14
8	Fatturazione elettronica per le Pubbliche Amministrazioni	15
9	Informazioni sul mix delle fonti energetiche.....	15
10	Orientamenti finali: Quadro di Sintesi e Quadro di dettaglio.....	16
11	Orientamenti finali: OPZIONE dual fuel	21
12	Tempi di attuazione	22
	ALLEGATO A - Aggiornamento del piano di consultazione.....	23
	ALLEGATO B - Versione preliminare del provvedimento.....	24
	ALLEGATO C - Fac simile bollette sottoposte nell'indagine demoscopica	37
	ALLEGATO D - Conclusione dei lavori della Direzione Generale della salute e della tutela del consumatore (DG SANCO)	46

1 Obiettivi del procedimento sulla trasparenza della fatturazione

- 1.1 Il presente documento costituisce il secondo documento per la consultazione nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti di integrazione e armonizzazione delle direttive dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas (di seguito: procedimento sulla trasparenza della fatturazione). Il procedimento sulla trasparenza della fatturazione è stato avviato con la deliberazione 15 ottobre 2008, ARG/com 148/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 148/08) ed è stato inserito tra i procedimenti sottoposti ad Analisi di Impatto della Regolazione (AIR). Uno dei tratti essenziali dell'AIR è la verifica di diverse ipotesi alternative di regolazione, inclusa "l'opzione nulla" consistente nel non modificare la regolazione esistente.
- 1.2 Con la deliberazione ARG/com 148/08 l'Autorità si è posta come obiettivi generali quelli di assicurare una migliore leggibilità delle fatture e di armonizzare la struttura ed i contenuti delle stesse relativamente ai settori elettrico e gas, anche in vista della diffusione delle cosiddette 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 incentivo ad una più piena liberalizzazione del mercato.
- 1.3 Il tema della trasparenza e della confrontabilità dei prezzi e delle offerte, quali elementi essenziali per la tutela dei consumatori, è inoltre stato ulteriormente affermato anche dal legislatore nazionale intervenuto in materia con la legge 23 luglio 2009, n. 99 recante disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia. In particolare, l'articolo 21, comma 1 (*Iniziativa a favore dei consumatori e della trasparenza dei prezzi*), stabilisce che l'Autorità ha il compito di predisporre le disposizioni regolamentari affinché i gestori dei servizi dell'energia elettrica e del gas naturale forniscano *all'utente indicazioni trasparenti circa le offerte proposte sul mercato, affinché sia possibile per il cliente interessato dall'offerta di servizi effettuare valutazioni e confronti, anche in relazione ad eventuali offerte alternative di altri gestori*.
- 1.4 Nel primo documento per la consultazione, recante "Opzioni per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e gas", diffuso il 12 giugno 2009 (Atto DCO 13/09, di seguito: primo documento per la consultazione), gli obiettivi generali individuati con la deliberazione ARG/com 148/08 sono stati sviluppati 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.
- 1.5 Tali obiettivi sono peraltro in linea con quanto definito dalla Direzione Generale della salute e della tutela del consumatore (DG SANCO) della Commissione Europea. Per i risultati dei lavori della DG SANCO, si rinvia all'Allegato D del presente documento.

- 1.6 Nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha presentato diverse opzioni di regolazione e il piano AIR di consultazione per lo sviluppo del procedimento. L'aggiornamento di tale piano di consultazione è contenuto nell'Allegato A al presente documento.

2 Aggiornamenti del procedimento sulla trasparenza della fatturazione

- 2.1 Nel periodo intercorrente tra la pubblicazione del primo documento e la pubblicazione del presente documento per la consultazione in coerenza con il piano AIR:
- a) sono stati tenuti due seminari di presentazione delle proposte (a Milano il 25 giugno 2009, a Roma il 2 luglio 2009);
 - b) è stata avviata e conclusa un'indagine demoscopica con clienti domestici e non domestici (alimentati in BT e MT per l'elettrico e con consumi fino a 200.000 metri cubi per il gas);
 - c) sono state pubblicate sul sito internet dell'Autorità le osservazioni pervenute, per le parti dichiarate non riservate dai soggetti intervenuti alla consultazione, allo scopo di assicurare la massima trasparenza del procedimento.
- 2.2 Per una sintesi dei risultati delle attività di cui al precedente punto b), si rimanda al paragrafo *Incontri tematici e indagine demoscopica: risultati* (punti 4.1 e seguenti).

3 Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 3.1 Nel primo documento per la consultazione sono state presentate, oltre all'*opzione nulla*, 4 opzioni che descrivono altrettanti possibili schemi di bolletta per le singole forniture di energia elettrica e gas, nonché un'opzione, la n. 5, contenente un'ipotesi di schema di bolletta per le forniture congiunte.
- 3.2 Le opzioni proposte, ad eccezione dell'*opzione nulla*, presentano caratteristiche comuni: tutte, infatti, prevedono schemi di bolletta non differenziati per tipologia di cliente (domestico e non-domestico) e per tipologia di fornitura (elettrica e gas), ferme restando le differenze dovute alle singole specificità che richiedono necessariamente l'inserimento di informazioni o l'utilizzo di terminologie opportunamente distinte. Inoltre, tutte le opzioni proposte prevedono almeno l'invio ai clienti di un Quadro sintetico, sostanzialmente simile in tutte le opzioni, tranne che per le voci che compongono il riepilogo degli importi ed un set unico di informazioni ulteriori.
- 3.3 Si riassumono sinteticamente le caratteristiche, comuni a tutte le opzioni, del Quadro sintetico che deve contenere:
- a) nome e logo dell' esercente;
 - b) i dati relativi alla bolletta;
 - c) i dati identificativi del cliente, del contratto e del punto di fornitura;
 - d) i dati relativi alle letture ed ai consumi;
 - e) i dati relativi al consumo annuo del cliente;
 - f) il riepilogo degli importi;

- g) l'indicazione, eventuale, dell'appartenenza del contratto di fornitura al mercato libero;
 - h) la data di attivazione della fornitura;
 - i) uno spazio per le comunicazioni dell'Autorità.
- 3.4 Di seguito si riassumono le principali caratteristiche distintive delle opzioni presentate:
- a) **OPZIONE 0 (opzione nulla)**, mantenere in vigore l'attuale regolazione prevista per la trasparenza dei documenti di fatturazione, ovvero la deliberazione n. 42/99 e la n. deliberazione 152/06, rispettivamente per il settore gas e per quello elettrico;
 - b) **OPZIONE 1**, prevedere uno schema di bolletta costituita da un Quadro sintetico, con i dati di cui al punto 3.3, e un Quadro di dettaglio con l'indicazione separata dell'ammontare dovuto per i Servizi di vendita, per i Servizi di rete e per le imposte;
 - c) **OPZIONE 2**, prevedere uno schema di bolletta costituito da un Quadro sintetico (come da OPZIONE 1) e un Quadro di dettaglio che si differenzia rispetto all'opzione precedente per una maggiore disaggregazione delle componenti di vendita e per l'esposizione della voce Servizi di rete solo nel suo ammontare complessivo;
 - d) **OPZIONE 3**, prevedere una bolletta costituita da un Quadro sintetico espanso, con evidenziazione separata, nel riepilogo degli importi, delle voci *totale Servizi di vendita* e *totale Servizi di rete* ed un Quadro di dettaglio, da inviare a scelta del cliente, la cui struttura sia predisposta dall'Autorità (OPZIONE 3.A), oppure liberamente definita dall'esercente (OPZIONE 3.B);
 - e) **OPZIONE 4**, prevedere l'invio del solo Quadro sintetico, sul modello di quello dell'OPZIONE 3;
 - f) **OPZIONE 5**, prevedere uno schema predefinito anche per i documenti di fatturazione relativi alle forniture congiunte di energia elettrica e gas.
- 3.5 Dalla valutazione qualitativa preliminare, l'opzione preferibile sembrava essere la 1 e se ne proponeva pertanto l'adozione.

4 Incontri tematici e indagine demoscopica: risultati

- 4.1 Nel mese di settembre 2009, nell'ambito delle attività previste dal procedimento AIR, è stata realizzata un'indagine demoscopica volta a verificare le preferenze dei consumatori in termini di trasparenza delle informazioni che ricevono in fase di fatturazione e percezione della semplicità di lettura e comprensione della bolletta.
- 4.2 Tale indagine è stata condotta prendendo come universo di riferimento clienti domestici e non domestici (per il settore elettrico alimentati in bassa o media tensione, per il settore gas con consumi fino a 200.000 mc) ed Associazioni nazionali dei consumatori. In particolare sono stati realizzati *focus group* con la clientela domestica, interviste singole con la clientela non domestica e con le Associazioni nazionali dei consumatori rappresentate nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (di seguito: Associazioni dei consumatori).

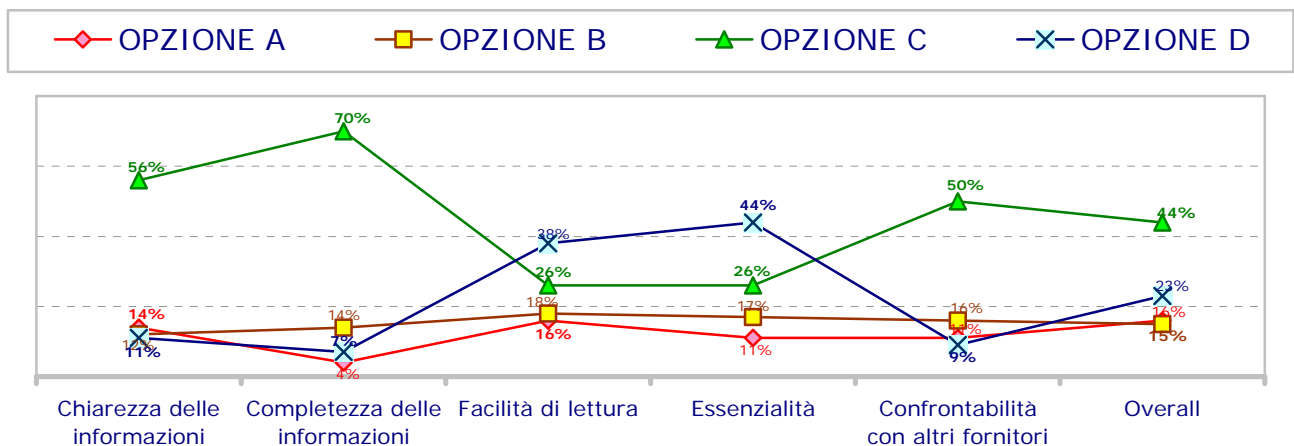
- 4.3 L'indagine, di natura qualitativa, ha permesso di tracciare un quadro significativo dello stato di conoscenza del settore energetico da parte della clientela diretta. Ciò che emerso è che la liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas è nota alla quasi totalità degli intervistati, ma solo perché ne ha sentito parlare da giornali e televisione. Anche chi ha cambiato fornitore, ha difficoltà a riconoscere i diversi ruoli della distribuzione e della vendita o comprendere la distinzione tra tariffa di distribuzione fissata in via amministrativa e prezzo di vendita dell'energia. La capacità immediata di leggere correttamente e comprendere le fatture ricevute oltre che le condizioni economiche contenute nei contratti, sembrerebbe ancora limitata ad una minoranza di consumatori.
- 4.4 Si sono rivelati consumatori più esperti i clienti non domestici ed in particolare tra gli intervistati coloro i quali, all'interno dell'impresa, si occupano di attività quali la contabilità o la responsabilità dell'ufficio acquisti e che quindi per necessità di lavoro devono addentrarsi maggiormente nell'argomento e comparare con più attenzione le diverse offerte.
- 4.5 Tuttavia, laddove l'intervistato appartenesse ad una realtà aziendale, di solito di dimensioni molto piccole, che non ha al suo interno un ufficio di contabilità, ma che delega tali mansioni al proprio commercialista (o comunque all'esterno), è emerso che il suo atteggiamento e le considerazioni fatte sul tema della fatturazioni sono molto simili a quelle del cliente domestico tipo, il quale ammette di trovare difficoltà nella comprensione sia dei documenti contrattuali (cui spesso non presta alcuna attenzione), sia soprattutto delle bollette ricevute. Tale difficoltà si traduce nel fatto che il cliente si limita a leggere l'importo da pagare senza quasi prestare attenzione ad altre informazioni.
- 4.6 L'indagine ha però mostrato che questo atteggiamento è il frutto di una scarsa conoscenza della materia che è percepita come troppo complessa, piuttosto che del completo disinteresse all'argomento: quasi tutti gli intervistati hanno ammesso che l'attenzione dedicata alla lettura delle bollette aumenterebbe se risultassero più semplici e chiare. Infatti quando durante l'indagine veniva loro fornita una spiegazione della struttura del mercato dell'energia e di come si compone il prezzo, o meglio il totale della bolletta, emergevano una consapevolezza ed un interesse maggiori nella valutazione del documento di fatturazione e nella possibilità di confrontare in modo più consapevole le offerte dei diversi fornitori.
- 4.7 Tra le principali criticità riscontrate da parte dei consumatori vi sono quelle legate al linguaggio percepito come eccessivamente tecnico e tale da far sentire il lettore incompetente. Soprattutto per tale motivo il cliente finisce solitamente per guardare il solo ammontare dovuto e la scadenza entro quando effettuare il pagamento. Un altro fattore di criticità per i consumatori è rappresentato dall'informazione sui consumi. Tutti i consumatori, ed in particolare i clienti non domestici, si lamentano dell'eccessivo ricorso alle letture stimate e ai successivi conguagli, non sempre prevedibili né come ammontare, né per la loro frequenza.
- 4.8 Secondo il campione intervistato la "bolletta ideale" dovrebbe riportare:
- a) in primo piano l'importo da pagare, i consumi fatturati e la scadenza del pagamento;
 - b) in secondo piano la situazione dei pagamenti precedenti, i numeri per contattare il fornitore, le informazioni sulle letture (stimate o effettive) e il dato del costo medio del kWh;

- c) solo successivamente il dettaglio dei costi, la ripartizione per scaglioni/ fasce orarie, i consigli per risparmiare ed una eventuale legenda per i termini utilizzati in bolletta.
- 4.9 L'intero campione intervistato vede in modo estremamente positivo il fatto che in esito al presente procedimento, tutti i fornitori saranno chiamati a seguire gli stessi modelli per la stesura delle bollette e ad utilizzare la stessa terminologia; ciò infatti, viene ritenuto un elemento essenziale per agevolare i comportamenti comparativi e di scelta più consapevoli. Le stesse ragioni motivano l'apprezzamento per il fatto che la fattura dell'energia elettrica e del gas avranno la stessa struttura.
- 4.10 A tutti i partecipanti ai *focus group* e agli intervistati (sia clienti non domestici che Associazioni nazionali di consumatori) sono stati mostrati *fac-simile* di bollette (vedi Allegato C) che riproducevano lo schema delle 4 opzioni presentate nel primo documento per la consultazione. Sia nei *focus group* che nelle interviste con clienti ed Associazioni, le opzioni sono state presentate illustrandone innanzitutto gli elementi comuni, ovvero le informazioni contenute nel Quadro sintetico che non variano (tranne che per il riepilogo degli importi, per cui si veda il successivo punto 4.12) e le informazioni generali contenute nel seguito della bolletta. Di seguito si riportano tali elementi comuni:
- a) il consumo annuo;
 - b) la data di attivazione della fornitura;
 - c) la tipologia di contatore;
 - d) la tipologia di contratto;
 - e) uno spazio per le comunicazioni dell'Autorità;
 - f) l'indicazione separata dei corrispettivi dalle imposte, Iva e oneri diversi;
 - g) informazioni sui pagamenti (modalità, mancati pagamenti, ecc);
 - h) informazioni sulla morosità del cliente (procedure, tempi, segnalazioni, costi del distacco);
 - i) informazioni su aggiornamenti tariffari;
 - j) informazioni sul mix delle fonti (elettricità);
 - k) informazioni su coperture assicurative attive (gas).
- 4.11 Agli intervistati è stato quindi chiesto di valutare se questo *set* di informazioni, garantite in ogni caso, fosse sufficiente, se fosse necessario inserirne altre o eliminarne alcune. Tutti gli intervistati hanno valutato positivamente tali elementi, il loro giudizio sulle opzioni si è quindi formato sulla base degli altri fattori.
- 4.12 La suddivisione tra Quadro di sintesi e Quadro di dettaglio (per le opzioni che lo prevedono) è risultata familiare a tutti gli intervistati. Per quanto riguarda il quadro sintetico, è stato particolarmente apprezzato il modello previsto dalle OPZIONI 3 e 4 (si rimanda al precedente punto 3.4 per una sintesi delle opzioni presentate nel primo documento per la consultazione, inoltre in allegato al documento vengono riportati i *fac simile* delle bollette sottoposti agli intervistati), il quale prevede che la sintesi degli importi presenti una suddivisione tra il totale dei servizi di vendita e il totale dei servizi di rete.

- 4.13 Infatti, dopo aver compreso che la liberalizzazione del mercato dell'energia riguarda in particolare la parte della vendita, è stata in generale apprezzata la possibilità di metterne in separata evidenza, sin dalla prima pagina, l'ammontare complessivo. Inoltre la possibilità di ritrovare una corrispondenza tra gli importi nel Quadro sintetico e in quello di dettaglio aiuta il cliente ad orientarsi nella comprensione della bolletta, e lo stimola ad una lettura più approfondita. Al contrario, non ritrovare la stessa suddivisione e quindi gli stessi importi nelle due pagine scoraggia il cliente sin dall'inizio ad una qualsiasi indagine ulteriore sulla composizione del totale della bolletta.
- 4.14 Passando all'analisi del Quadro di dettaglio ciò che è emerso dai *focus group* è innanzitutto che la maggior parte dei clienti, domestici e non, vi presta poca attenzione e solo su sollecitazione dell'intervistatore e dopo le spiegazioni ricevute sulla composizione del prezzo dell'energia, ne comprendono ed apprezzano la struttura: poter individuare in modo immediato quanto si paga per il servizio di vendita è valutato in modo positivo dopo che si è compreso che la liberalizzazione del mercato dell'energia coinvolge solo la parte relativa alla vendita. Rimangono però le difficoltà di comprensione del funzionamento degli scaglioni e delle fasce ed i termini giudicati spesso troppo tecnici (ciò in particolare per l'OPZIONE 2).
- 4.15 Nonostante ciò, la maggior parte dei partecipanti ai *focus group* e la quasi totalità dei clienti non domestici, preferisce comunque essere informato e ricevere anche il dettaglio dei costi se fornito con un linguaggio comprensibile, in modo da poterlo all'occorrenza controllare: la motivazione di questo comportamento risiede soprattutto nella scarsa fiducia e nelle esperienze negative che si sono avute nei tentativi di ottenere informazioni da parte dei fornitori (in particolare con i *call center*). Solo pochi ammettono che a loro basterebbe anche solo il Quadro sintetico, perché tanto il dettaglio non riuscirebbero a comprenderlo.
- 4.16 Gli interventi migliorativi segnalati dagli intervistati, oltre a sottolineare l'importanza del modo in cui le informazioni sono presentate, si focalizzano su:
- a) far sì che i dati presenti nel Quadro di sintesi siano immediatamente ritrovabili nel Quadro di dettaglio con lo stesso livello di sintesi/aggregazione;
 - b) semplificare e standardizzare il linguaggio utilizzato in situazioni e da figure differenti (pubblicità, fornitori, bolletta);
 - c) prevedere una legenda che aiuti a comprendere le voci della fattura;
 - d) chiarire il significato di F1, F2 e F3 inserendo una legenda che specifichi le ore del giorno a cui si riferiscono;
 - e) inserire l'importo di spesa annuale accanto al consumo annuale in kWh/mc;
 - f) sottolineare la data entro cui comunicare la successiva autolettura per evitare/ridurre l'utilizzo delle letture presunte;
 - g) inserire nei quadri di sintesi presentati informazioni sulla situazione dei pagamenti;
 - h) inserire l'importo di spesa per il consumo di ogni fascia oraria.
- 4.17 la società di consulenza che ha organizzato i *focus group* ha realizzato un'analisi comparativa delle opzioni sulla base degli aspetti giudicati più rilevanti ai fini della formazione del giudizio e delle preferenze da parte dei partecipanti ai gruppi. Tali aspetti sono i seguenti:

- a) chiarezza delle informazioni;
- b) completezza delle informazioni;
- c) facilità di lettura;
- d) essenzialità;
- e) confrontabilità con altri fornitori.

4.18 Di seguito si riporta il grafico elaborato per il confronto complessivo tra i vari aspetti analizzati (ai fini dell'indagine demoscopica le opzioni sono state codificate con le lettere A-B-C-D anziché 1-2-3-4, pertanto l'OPZIONE A corrisponde all'OPZIONE 1, l'OPZIONE B all'OPZIONE 2 e così di seguito).



4.19 Anche come esito delle interviste alle Associazioni dei consumatori sono emerse considerazioni simili: è stata infatti valutata positivamente l'ipotesi di un Quadro sintetico "espanso" perché maggiormente allineato alla logica della liberalizzazione. Sul Quadro di dettaglio le opinioni sono state meno omogenee tra le diverse Associazioni: vi è chi apprezza la scomposizione prevista dall'OPZIONE 1 perché maggiormente leggibile e leggera; chi invece sottolinea l'importanza per il cliente di disporre della scomposizione delle componenti di vendita (OPZIONE 2 e 3.A); chi infine apprezza la sinteticità dell'OPZIONE 4.

4.20 In definitiva la tendenza ad apprezzare la completezza delle informazioni si scontra con la consapevolezza che il cliente non sempre legge con attenzione la bolletta, e allo stesso tempo, come emerso già dalle considerazioni degli stessi clienti, i vantaggi offerti da soluzioni più snelle come l'OPZIONE 4, scontano le difficoltà cui potrebbe andare incontro il consumatore quando debba richiedere informazioni ulteriori su come sono calcolati i consumi.

4.21 Sono stati inoltre realizzati incontri di approfondimento con le Associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese, che hanno fornito la loro esperienza sulla materia e soprattutto le istanze e le criticità più frequentemente riscontrate dai loro associati.

4.22 In modo non completamente coerente con quanto emerso nelle interviste con i clienti, tutte le Associazioni intervistate hanno manifestato la propensione per l'OPZIONE 2, anche se alcune di esse ritenevano insufficiente l'esposizione sintetica dei corrispettivi per i Servizi di rete e manifestavano la preferenza per la modalità prevista nell'OPZIONE 1. Ciò che ha inciso sulla valutazione positiva dell'OPZIONE 2 è il maggior dettaglio delle componenti di vendita che agevola il

confronto tra le offerte e fornisce al cliente non domestico informazioni che sono giudicate indispensabili in fase di valutazione della convenienza di diverse offerte presentate.

- 4.23 Tuttavia non si è mancato di sottolineare che, dato che le specifiche voci che compongono i servizi di vendita possono essere liberamente determinate (sia nel loro livello di aggregazione, sia nella nomenclatura utilizzata) dall'esercente del mercato libero, ciò potrebbe tradursi in una notevole difficoltà di comparazione.

5 Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 5.1 Al primo documento per la consultazione sono pervenute numerose osservazioni da parte dei diversi soggetti interessati, Associazioni rappresentative di clienti domestici e non, Associazioni di operatori, esercenti la vendita ed altri.
- 5.2 Da parte di tutti i partecipanti alla consultazione c'è stato un generale apprezzamento per gli obiettivi individuati dall'Autorità, di miglioramento del livello di trasparenza e comprensione dei documenti di fatturazione, nonché per la volontà di intervenire in entrambi i settori, elettrico e gas, al fine di armonizzarne la struttura e i contenuti.
- 5.3 Dall'analisi delle osservazioni inviate non emerge una netta maggioranza a favore di un'opzione. Piuttosto si è creata una polarizzazione delle posizioni in particolare sulle prime due opzioni. La prima viene apprezzata, tra l'altro, perché non altera in modo significativo l'attuale struttura prevista in generale per le fatture elettriche ed in particolare per quelle destinate alla clientela non domestica; della seconda, preferita da Associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese e da alcuni esercenti la vendita, si sottolinea la completezza e la trasparenza delle informazioni fornite, che permettono, da un lato, al cliente di capire immediatamente come si compone in dettaglio la parte relativa alla vendita, dall'altro, all'operatore di potere specificare, ulteriormente rispetto all'OPZIONE 1, le componenti di prezzo ed evidenziare in modo più chiaro e diretto gli eventuali sconti applicati ad esse.
- 5.4 Quasi nessuno dei consultati ha manifestato una preferenza per l'OPZIONE 4, che è stata ritenuta insufficiente a garantire la corretta informazione al cliente e passibile di ingenerare difficoltà di gestione, da parte degli operatori, dei servizi cui il consumatore può fare riferimento per ottenere i chiarimenti sul dettaglio degli importi fatturati; sulla modalità alternativa di fornitura di tali servizi non c'è stata una convergenza: alcuni hanno suggerito di prevedere solo un servizio disponibile sul sito internet dell'esercente, altri un servizio tramite i *call center* già esistenti, o ancora la possibilità di inviare su richiesta una copia cartacea del dettaglio dei calcoli.
- 5.5 Due tra le Associazioni nazionali di consumatori hanno avanzato la proposta che il cliente riceva una bolletta costituita dal solo Quadro sintetico per i periodi di fatturazione "normali", prevedendo l'invio del Quadro di dettaglio solo se la bolletta contiene un conguaglio.
- 5.6 Quest'ultima ipotesi non è però vista con favore dalla gran parte degli operatori della vendita, soprattutto per la complessità gestionale cui si andrebbe incontro, dovuta alla necessità di mantenere comunque attivi sistemi di fatturazione che garantiscano l'eventuale predisposizione ed invio di entrambi i Quadri.

- 5.7 Solo una società di vendita, invece, ha espresso la sua preferenza per tale opzione, suggerendo di associare alla struttura della bolletta canali di supporto diversificati da aggiungere alle tipiche forme di contatto, quali i call center, per fornire le ulteriori informazioni al cliente che ne facesse richiesta. Le proposte in particolare sono di:
1. inserire in bolletta un messaggio, almeno una volta l'anno, in cui si descrivano in modo discorsivo i corrispettivi applicati;
 2. pubblicare sui siti internet pagine dedicate alla descrizione dell'articolazione tariffaria;
 3. diffondere materiale esplicativo della bolletta;
 4. solo qualora fosse necessario prevedere anche l'invio del Quadro di dettaglio (in tal caso vengono però richiesti dall'impresa adeguati tempi di implementazione).
- 5.8 Per quanto concerne l'ambito di applicazione della futura deliberazione che scaturirà dal presente procedimento, la maggioranza dei soggetti partecipanti alla consultazione sono concordi nel mantenere lo stesso ambito previsto dalle precedenti deliberazioni n. 42/99 e n. 152/06 (rispettivamente per i settori gas ed elettrico); tuttavia alcune imprese e le Associazioni che rappresentano gli esercenti gas, hanno manifestato la loro contrarietà all'applicazione della normativa in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione anche ai clienti del mercato libero. La proposta avanzata è quella di limitare l'applicazione ai soli clienti finali che hanno diritto al servizio di tutela (come definiti dall'art. 4.1, lett. a) e b), della deliberazione ARG/gas 64/09 e s.m.i.), indipendentemente dal fatto che abbiano esercitato o meno tale diritto, escludendo quindi tutti i clienti non domestici. La motivazione di tale osservazione è che l'estensione al mercato libero frenerebbe lo sviluppo di offerte commerciali innovative in quanto gli operatori sarebbero fortemente condizionati dal layout definito.
- 5.9 La maggioranza dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione non supporta la proposta di ampliare tale ambito, per le forniture di energia elettrica, anche ai clienti in salvaguardia che siano alimentati in media tensione; tuttavia, alcuni venditori e le loro Associazioni hanno proposto che tale estensione sia applicata a discrezione del singolo esercente.
- 5.10 Relativamente agli spunti di consultazione circa la possibilità di inserire in bolletta alcune nuove informazioni quali i dati dello shipper e la tipologia di misuratore installato, gran parte dei soggetti ha ritenuto inopportuno inserire i primi, perché ritenuti poco significativi per il cliente ed anzi capaci di generare confusione. Per quanto riguarda invece la tipologia di misuratore, in molti ne hanno sottolineato la portata informativa per il cliente; tuttavia, alcuni esercenti hanno segnalato le possibili difficoltà di reperire tali informazioni, che sono attualmente nella disponibilità del distributore, che dovrebbe quindi provvedere ad inviarle con un flusso informativo, codificato con una terminologia univoca e opportunamente aggiornato.
- 5.11 I soggetti consultati si sono invece divisi sull'ipotesi di inserire sulla prima pagina della fattura il dato relativo al consumo annuo (eventualmente diviso in fasce o per stagionalità). Alcuni, in particolare le Associazioni di consumatori e diverse società di vendita, ritengono che lo spostamento di tale informazione (l'inserimento nel caso del gas) nel Quadro sintetico è di grande importanza per il cliente ai fini, ad esempio, della valutazione e comparazione di altre offerte; altri

esercenti non condividono tale ipotesi, che appesantirebbe troppo le informazioni contenute in fattura.

- 5.12 Per quanto concerne l'OPZIONE 5 (bollette *dual fuel*), la maggior parte dei soggetti che hanno inviato le osservazioni hanno accolto con favore l'ipotesi di introdurre uno schema predefinito per tali tipologia di contratto, richiedendo però la possibilità di lasciare libero il fornitore di energia di optare per l'invio di due fatture di distinte per ciascuna fornitura.
- 5.13 Infine molti operatori hanno segnalato la necessità di adeguati tempi di implementazione per le regole sulla trasparenza dei documenti di fatturazione. I tempi richiesti, non accompagnati da specifiche valutazioni di impatto sui sistemi informativi, vanno genericamente dai sei ai dodici mesi.
- 5.14 Nel corso della prima consultazione è emersa la necessità di approfondire alcuni aspetti che non erano stati specificamente inseriti nel documento di consultazione. Tali aspetti sono affrontati nei successivi paragrafi 6,7 e 8.

6 Fatturazione dei clienti multisito

- 6.1 L'Autorità ritiene utile, anche sulla base delle segnalazioni ricevute nella prima consultazione, approfondire il tema della fatturazione dei clienti multisito. Innanzitutto è necessario specificare che per "cliente finale multisito" si intende, secondo la definizione fornita dalla deliberazione ARG/com 164/08 (TIQV), un cliente con più punti di prelievo/riconsegna che ha stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura, ciascuno dei quali per uno o più punti di prelievo/riconsegna.
- 6.2 Su tale tema l'Autorità intende riaffermare quanto già previsto per la fatturazione di energia elettrica nella deliberazione n. 152/06, all'art. 7, comma 3, che prevede, nel caso in cui venga emessa un'unica fattura per più punti di prelievo, che questa sia costituita da un Quadro sintetico contenente, oltre che i dati dell'esercente e quelli previsti dalla normativa fiscale, le informazioni relative al riepilogo degli importi dovuti per la fornitura e dai Quadri di dettaglio, uno per ciascun punto di fornitura, nei quali oltre al calcolo degli importi da pagare, vengono riportate le informazioni relative alla tipologia di contratto e alle caratteristiche della fornitura (di cui all'art. 3 della deliberazione n. 152/06), nonché i dati del periodo di fatturazione e dei consumi (di cui all'art. 4 della deliberazione n. 152/06).
- 6.3 Si ritiene opportuno inoltre aggiungere che anche il dato relativo al consumo annuo, che secondo le proposte presentate dovrebbe essere inserito nel Quadro sintetico e quindi riferito al totale del consumo riferito all'insieme dei punti di prelievo/riconsegna, possa essere spostato nel rispettivo Quadro di dettaglio insieme con le altre informazioni di cui al precedente punto.
- 6.4 Inoltre in un chiarimento alla deliberazione n. 152/06, si è specificato che qualora il cliente manifesti esplicitamente l'esigenza di avere un unico Quadro di dettaglio, l'esercente la vendita possa non fornire i Quadri di dettaglio per ciascun punto di prelievo.
- 6.5 Pertanto si propone di mantenere tale regolazione estendendola anche alle forniture di gas; nell'ipotesi in cui alcuni punti di fornitura del cliente rientrano in un ambito di applicazione differente da quello delle nuove regole dei documenti di fatturazione (ad esempio clienti elettrici del mercato libero con punti di fornitura alimentati sia in media che in bassa tensione o clienti gas con punti di

riconsegna per i quali i consumi eccedono i 200.000 mc), si propone di applicare la nuova direttiva solo qualora tutti i punti difornitura/riconsegna siano ricompresi nell'ambito di applicazione definito.

- 6.6 Infine si vuole precisare che nel caso in cui il cliente abbia stipulato più contratti distinti, ancorché con il medesimo operatore, tale cliente non rientra nella definizione di cliente multisito ai fini dell'individuazione del modello di fattura da inviare: in tali casi, infatti, al cliente verranno inviate un numero di fatture pari al numero di contratti stipulati per i singoli punti di fornitura, applicando le regole vigenti a seconda delle caratteristiche tecniche della fornitura (tensione di alimentazione o consumi in mc).

Spunto di consultazione sui clienti multisito

Q.1 Ritenete opportuno confermare ed estendere al settore gas quanto attualmente previsto dalla deliberazione n. 152/06? Se no per quali motivi?

7 Fatture di conguaglio

- 7.1 Una delle criticità evidenziate nel corso della consultazione riguarda la modalità di esposizione delle fatture di conguaglio, ovvero di quelle fatture nelle quali i consumi vengono attribuiti sulla base dei consumi effettivamente registrati dal misuratore nell'intervallo compreso tra due letture o autoletture, sottraendo gli eventuali importi pagati sulla base di stime.
- 7.2 In merito a tale problematica si ritiene necessario specificare le differenze che gli schemi delle bollette di conguaglio devono presentare, rispetto a quelle di acconto/stima. In particolare l'Autorità propone che per quanto riguarda il Quadro sintetico questo debba fare riferimento a quello attualmente previsto dalla deliberazione 152/06, in particolare all'art. 4, comma 4.3, nel quale si prevede che, qualora la bolletta emessa sulla base di una lettura o autolettura del gruppo di misura faccia seguito a bollette emesse sulla base di consumi stimati, vengano posti in evidenza in detrazione i consumi già contabilizzati nelle precedenti bollette.
- 7.3 Inoltre, nella parte del Quadro sintetico relativa al riepilogo degli importi dovuti per la fornitura, in caso di bollette di conguaglio, si dovranno separatamente evidenziare gli eventuali acconti per consumi e per imposte già fatturati in precedenti bollette.
- 7.4 Per quanto riguarda invece il Quadro di dettaglio, si ritiene opportuno che esso riporti lo sviluppo dei calcoli e la redistribuzione dei consumi per l'intero periodo di fatturazione compreso tra le due letture (o autoletture), rispettando la suddivisione e la modalità di esposizione delle voci prevista nel Quadro di dettaglio, così come regolarmente inviato per i precedenti periodi di fatturazione. Nello schema di dettaglio dovranno essere inoltre evidenziati opportunamente la restituzione degli acconti eventualmente già fatturati al cliente per consumi e per imposte.
- 7.5 Si ritiene infatti che tale modalità di evidenziazione sia più corretta e di più semplice lettura per il cliente, rispetto all'alternativa rappresentata dalla "rifatturazione" dei singoli periodi per i quali erano state emesse bollette sulla

base di consumi stimati, con l'evidenziazione del solo saldo complessivo a debito o a credito del cliente.

Spunto di consultazione Fatture di conguaglio

Q.2 Ritenete condivisibile la proposta relativa alla modalità di esposizione dei consumi e dei calcoli, nei Quadri sintetico e di dettaglio? Se no per quali motivi?

8 Fatturazione elettronica per le Pubbliche Amministrazioni

- 8.1 Durante la consultazione è stato segnalato che i documenti di fatturazione dei consumi per le utenze della Pubblica amministrazione, secondo quanto previsto dalla legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Legge Finanziaria 2008) all'art. 1, commi da 209 a 214, dovranno essere trasmessi alle stesse esclusivamente in formato elettronico.
- 8.2 Ai sensi del comma 212 dell'art. 1 della citata legge, con il successivo Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 7 marzo 2008, l'Agenzia delle entrate è stata individuata quale gestore del Sistema di Interscambio, attraverso il quale avverrà la trasmissione delle fatture elettroniche, alla quale sono anche attribuiti i compiti di gestione dei dati e delle informazioni che transitano attraverso il sistema di interscambio ed elaborazione dei flussi informativi (art. 2, comma 1, lett.c) del D.M. 7 marzo 2008).
- 8.3 Nelle more dell'attuazione di quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2008, l'Autorità ritiene che anche nei confronti delle utenze relative alla Pubblica amministrazione debbano applicarsi le regole in tema di trasparenza della fatturazione che verranno stabilite in esito al presente procedimento.

Spunto di consultazione fatturazione elettronica per la Pubblica Amministrazione

Q.3 Ritenete opportuna la soluzione proposta per le utenze relative alla Pubblica amministrazione? Seno, per quali motivi?

9 Informazioni sul mix delle fonti energetiche

- 9.1 Nel periodo intercorrente tra la pubblicazione del primo documento per la consultazione ed il presente documento è stato emanato il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico, 31 luglio 2009 recante criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita.
- 9.2 Tale decreto prevede che entro il 31 maggio di ogni anno, a decorrere dal 2012, con riferimento a ciascuno dei due anni precedenti, le imprese di vendita dovranno comunicare ai clienti finali e al Gestore dei Servizi Elettrici (GSE) la composizione del mix energetico dell'elettricità venduta sulla base delle fonti

individuare all'art. 4 dello stesso decreto (art. 5, comma 3 del D.M. 31 luglio 2009).

- 9.3 Il decreto detta anche una disciplina transitoria per gli anni 2010 e 2011, stabilendo che, nell'anno 2010, le imprese trasmettano ai clienti finali almeno trimestralmente, le informazioni sul mix energetico medio nazionale riferito alla produzione degli anni 2008 e 2009 così come pubblicato dal GSE sul proprio sito internet; nell'anno 2011, invece, le imprese dovranno comunicare con riferimento all'anno 2009 il mix medio nazionale e, con riferimento all'anno 2010, il proprio mix energetico relativo all'energia elettrica venduta (art. 8, DM. 31 luglio 2009).
- 9.4 Le imprese per la pubblicazione di tali informazioni dovranno fare riferimento, come previsto dal decreto, agli schemi riportati in allegato allo stesso. Per quanto riguarda la collocazione di tali schemi in bolletta, si ritiene opportuno che vengano riportati nella parte dedicata alle informazioni, quindi di seguito al Quadro di dettaglio, nella parte dedicata alle altre informazioni.

Spunto di consultazione informazione sul mix delle fonti energetiche

Q.4 Ritenete opportuno collocare le informazioni sul mix di fonti nella parte delle bollette dedicata alle altre informazioni? Se no, perché?

10 Orientamenti finali: Quadro di Sintesi e Quadro di dettaglio

- 10.1 L'Autorità alla luce dei risultati delle indagini svolte e in seguito all'analisi delle osservazioni pervenute al primo documento per la consultazione e condividendo alcune dei rilievi fatti alle diverse opzioni presentate, ha deciso di rivedere la preferenza per l'OPZIONE 1 espressa nel primo documento per la consultazione e propone una soluzione intermedia a quelle presentate.
- 10.2 Di seguito si riporta l'ipotesi di bolletta che si intende sottoporre alla consultazione. Tenendo conto delle preferenze manifestate dai clienti e dalle loro Associazioni e come emerso dalle osservazioni formulate dagli stessi esercenti la vendita, si ritiene opportuno confermare la proposta di un modello di fattura, unico sia per la fornitura di energia elettrica che per quella di gas, nonché per tipologia di cliente (domestico e non), costituito da entrambi i Quadri sintetico e di dettaglio, da inviare obbligatoriamente al cliente.
- 10.3 A tal proposito l'Autorità intende ribadire l'importanza che tali schemi risultino su pagine, o almeno facciate dello stesso foglio, distinte: come è emerso dalle indagini svolte, infatti, il cliente deve poter individuare in modo immediato la sezione che contiene le informazioni principali (Quadro sintetico) e poterle gestire separatamente dalle informazioni di dettaglio. L'esposizione senza soluzione di continuità tra le due sezioni non agevola, infatti, la chiara comprensione ed identificazione dei dati che il cliente ritiene primari.
- 10.4 La bolletta sarà inoltre costituita anche dalle informazioni già previste dalle precedenti rispettive regolazioni in materia e precisamente dai Titoli III e IV della deliberazione n. 152/06 per quanto concerne il settore elettrico (ad esclusione di quanto riguarda l'art. 15, comma 1 del Titolo IV, sul consumo annuo, di cui si dirà in seguito); e dai Titoli II e III della deliberazione n. 42/99, per il settore gas.

- 10.5 Tali informazioni, risultate essere apprezzate e importanti per il cliente finale, dovranno essere riportate in tutte le bollette dopo il Quadro di dettaglio e riguardano in particolare:
- a) le modalità di pagamento;
 - b) la situazione dei pagamenti relativi alla bollette precedenti;
 - c) le informazioni sugli effetti del ritardato pagamento (interessi di mora, tempi di avvio delle procedure di distacco, ecc.);
 - d) i recapiti per il servizio guasti elettricità, per il pronto intervento gas ed i contatti per l'inoltro dei reclami e per le richieste di informazioni;
 - e) le modalità ed i tempi utili per comunicare le autoletture, ove tale servizio sia previsto.
- 10.6 Altre informazioni dovranno invece essere riportate almeno una volta l'anno o al verificarsi di circostanze particolari (lettere h) e i)):
- f) consumi medi giornalieri;
 - g) esistenza di una copertura assicurativa a favore del cliente finale (solo per il settore gas);
 - h) avviso dell'avvenuto pagamento in seguito a situazioni di morosità del cliente;
 - i) attivazione delle procedure di morosità e relativi costi di sospensione.
- 10.7 Pur condividendo le osservazioni pervenute da alcune Associazioni di consumatori e dagli stessi clienti in merito alla possibilità di inserire nel Quadro sintetico il costo medio del kWh/mc con riferimento al periodo di fatturazione, non si ritiene opportuno tale inserimento che potrebbe non essere necessariamente significativo in quanto influenzato dalla presenza di componenti scaglionate e degli aggiornamenti periodici previsti dall'Autorità, sia nel gas che nell'elettricità, e, laddove previste, dei diversi prezzi per fascia oraria, per il consumo di elettricità, che potrebbero fare variare l'importo medio del periodo, senza peraltro fornire una indicazione chiara al cliente.
- 10.8 Con riferimento al Quadro di sintesi alla luce del materiale pervenuto in fase di consultazione, in particolare delle osservazioni e preferenze emerse da parte dei *focus group* e delle interviste con le piccole e medie imprese, si è ritenuto maggiormente rispondente agli obiettivi di semplificazione, confrontabilità e armonizzazione individuati il Quadro sintetico previsto dall'OPZIONE 3. Tale scelta peraltro, dovrebbe essere condivisa anche da coloro che avevano espresso la preferenza per altri schemi, in quanto l'unica differenza rispetto al Quadro sintetico delle altre opzioni è nel riepilogo degli importi che risulterebbe così suddiviso:
1. totale servizi di vendita;
 2. sconti (eventuale);
 3. totale servizi di rete;
 4. bonus sociale (eventuale);
 5. totale imposte;
 6. base imponibile;
 7. IVA;

8. oneri diversi dalla fornitura e relativa IVA (eventuale);
9. totale bolletta.

10.9 Per tutto quanto riguarda il resto delle voci del Quadro sintetico è uguale a quanto previsto per le OPZIONI 1 e 2, che si riportano di seguito:

- a) nome e logo dell' esercente;
- 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;
 - i dati identificativi del punto di fornitura: indirizzo, il POD per il settore elettrico, il PDR per il gas e, se disponibile, la tipologia di misuratore/i installato/i presso il cliente;
 - le caratteristiche tecniche della fornitura (per il settore elettrico: tensione di alimentazione, potenza disponibile e potenza impegnata);
 - la tipologia contrattuale (domestico, non domestico), la denominazione specifica dell'offerta contrattuale sottoscritta dal cliente o la tariffa applicata;
- 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 rilevata, autolettura e lettura stimata. In tale sezione del Quadro sintetico dovranno essere comunicate al cliente le letture/autoletture/stime e le relative date di rilevazione (tali dati sono nella disponibilità dell' esercente la vendita perché trasferiti dal distributore sulla base delle deliberazione n. 156/07 e ARG/gas 69/09), nonché l'eventuale suddivisione per fasce orarie, rispettando quanto previsto dalla deliberazione ARG/elt 112/09 e delle modifiche ad essa apportate dalla deliberazione ARG/elt 149/09; 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. E' fatta salva la possibilità di prevedere che qualora la bolletta contenga solo consumi stimati, si faccia riferimento al periodo di fatturazione e non a singole fatture stimate;
- e) i dati relativi al consumo annuo del cliente sulla base delle letture o autoletture effettuate o delle migliori stime disponibili. Tale dato dovrà essere riportato in Smc per il gas e kWh per l'elettricità. Nel caso di clienti nuovi, l' esercente potrà scegliere se indicare i consumi fatturati dall'inizio della fornitura, aggiornandoli quindi in ogni fattura successiva (modalità rolling); o se, invece, indicare un dato stimato, fino a che non si renda disponibile una lettura o autolettura che consenta di coprire il periodo di almeno un anno. Per le forniture di energia elettrica, qualora sul punto di prelievo sia attivo un contatore elettronico già programmato per fasce, il consumo annuo è anch'esso suddiviso in fasce orarie.

10.10 Per quanto riguarda specificamente la fornitura di gas, si rimanda alle modifiche previste dalla deliberazione 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 (RTDG) ed a

quanto pubblicato come chiarimento alla deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (TIVG) con riferimento ai volumi espressi in Smc.

- 10.11 Inoltre si ritiene opportuno, estendendo quanto previsto dalla deliberazione 26 ottobre 2007, n. 272/07, che nel Quadro sintetico venga inserita un'indicazione chiara ed evidente dell'appartenenza del contratto di fornitura al mercato libero. Tale specificazione assume una particolare importanza per la clientela di quelle imprese che svolgono l'attività di vendita sia nel mercato libero che alle condizioni regolate e ciò con particolare riferimento al settore gas in cui tutte le imprese di vendita devono offrire le condizioni economiche stabilite dall'Autorità: in tal modo si garantisce che il cliente sia informato, senza ombra di dubbio, sul tipo di trattamento economico che gli viene applicato e se il servizio di fornitura che riceve sia prestato in regime di libero mercato.
- 10.12 Il Quadro sintetico deve ancora riportare la data di attivazione della fornitura, informazione che si rivela particolarmente utile nei casi 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.
- 10.13 Considerando quanto è emerso in fase di consultazione si ritiene opportuno riportare in bolletta la tipologia di misuratore, almeno per le forniture di energia elettrica, per le quali la deliberazione 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09 prevede che i distributori comunichino agli utenti del dispacciamento, tre le altre informazioni relative a ciascun punto di fornitura, il tipo di misuratore installato (appendice 1 dell'allegato A alla deliberazione).
- 10.14 Ancora, il Quadro sintetico deve prevedere un apposito spazio in cui inserire, su richiesta dell'Autorità, comunicazioni destinate ai clienti finali, la cui lunghezza è pari a circa 300 caratteri; qualora, per esigenze di spazio, non sia possibile l'inserimento interamente nella prima pagina, l'esercente dovrà comunque garantire che su questa ci sia un rinvio chiaro ed evidente alla comunicazione, contenuta nelle pagine successive.
- 10.15 Alla luce delle considerazioni emerse in fase di consultazione, l'Autorità ha ritenuto opportuno, per quanto riguarda il Quadro di dettaglio, proporre nuovamente in consultazione i due modelli che sono stati presentati nel precedente documento, ovvero il dettaglio previsto per l'OPZIONE 1 e quello previsto per l'OPZIONE 2. La differenza tra tali due modelli risiede solo nell'ulteriore specificazione dei corrispettivi economici che compongono la voce dei Servizi di vendita. Infatti, l'OPZIONE 1 prevede che questi siano suddivisi in quota fissa e quota energia ; l'OPZIONE 2, invece, presenta l'ulteriore suddivisione della voce Servizi di vendita in modo da evidenziare tutte le componenti che la costituiscono, comunque rispettando la distinzione tra corrispettivi dipendenti, o meno, dai consumi fatturati. A titolo esemplificativo si riportano i corrispettivi che dovrebbero essere evidenziati per le bollette elettriche, relative a clienti in servizio di maggior tutela:

Servizio di vendita:

- Quota fissa: PCV, DISPbt;
- Quota variabile: PE, PD, DISPbt, UC1, PPE.

- 10.16 Per ciò che riguarda i Servizi di rete, alla luce delle considerazioni emerse in fase di consultazione, si propone che questi siano suddivisi in entrambi i modelli in:
- quota fissa;
 - quota potenza;
 - quota energia.
- 10.17 Si ritiene opportuno specificare che qualora venisse adottato il Quadro di dettaglio che prevede la specificazione delle componenti di vendita, la terminologia con la quale queste ultime vengono evidenziate in bolletta dovrebbe essere definita in modo univoco, così che tutte le imprese di vendita utilizzino gli stessi termini e i clienti finali possano agevolmente comparare le offerte. Tuttavia tale concordanza dei termini può e deve essere realizzata per le componenti di vendita che appartengono al mercato vincolato (elettrico e gas) e dovrà essere rispettata, anche nel mercato libero, qualora siano utilizzate le stesse componenti (ad esempio per le offerte che prevedano uno sconto su una componente prevista dalle condizioni economiche fissate dall’Autorità). In tal caso, però, rimarrebbero escluse dalla codifica terminologica le componenti liberamente definite dagli esercenti. In tale ultimo caso, peraltro, l’Autorità ritiene necessario che l’esercente riporti nella fattura una legenda/glossario nella quale venga fornita una spiegazione delle voci riportate utilizzando la stessa terminologia presente nei documenti contrattuali.
- 10.18 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, confermando così una scelta già fatta con la deliberazione n. 152/06. Si ritiene tuttavia necessario, tenuto conto di quanto emerso in consultazione, che periodicamente (ogni 6/12 mesi) l’esercente riporti in bolletta l’ammontare, fino a quel momento corrisposto dal cliente, per ciascuna di tali componenti.
- 10.19 In generale, l’Autorità ha ritenuto condivisibili le richieste pervenute, in particolare dalle Associazioni dei consumatori, sulla possibilità che venga redatto un glossario contenente tutti i termini presenti nella bolletta, al fine di fornirne una spiegazione semplice e chiara. Tale glossario può risultare molto utile, soprattutto considerando l’obbligo che avranno tutti gli esercenti di adeguarsi alla terminologia indicata dalla deliberazione che deriverà da tale procedimento. Tale strumento, della cui stesura si occuperebbero gli uffici dell’Autorità, potrebbe essere poi pubblicato sul sito internet dell’Autorità, nonché su quelli dei singoli esercenti (eventualmente anche solo inserendo il link), i quali ne dovrebbero comunque dare comunicazione, almeno periodicamente, nei documenti di fatturazione.

Spunti di consultazione Quadro sintetico e Quadro di dettaglio

Q.5 Condividete la proposta di utilizzare lo schema di Quadro sintetico espanso per tutte le tipologie di clienti e forniture?

Q.6 Quale schema di Quadro di dettaglio ritenete possa consentire una più semplice lettura della bolletta? Perché?

Q.7 Ritenete che potrebbe essere opportuno l’invio del Quadro di dettaglio solo in occasione di fatture emesse sulla base di consumi effettivi, inviando così il solo Quadro sintetico in caso di bollette in acconto?

Q.8 *Condividete la possibilità di definire un glossario nel quale vengano spiegati i termini utilizzati nelle fatture?*

11 Orientamenti finali: OPZIONE dual fuel

- 11.1 Infine, avendo constatato come la proposta di definire modelli unici per i contratti di fornitura congiunta (OPZIONE 5), sia stata favorevolmente accolta dalla quasi totalità dei soggetti consultati, l’Autorità intende proporre di adottare per tali tipologie di fattura il Quadro sintetico come definito ai precedenti punti da 10.7a 10.14.
- 11.2 Naturalmente le informazioni riportate in tale schema devono essere intese senza duplicazioni, pertanto i dati di cui alla lettere a) e b) del punto 10.9, verranno riportate un’unica volta. Per le informazioni riguardanti invece le singole forniture, l’esercente dovrà adottare 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.
- 11.3 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:
- a) tipologia di fornitura e contratto;
 - b) consumi e letture o autoletture;
 - c) importi dovuti;
 - d) eventuali acconti già fatturati.
- 11.4 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.
- 11.5 In riferimento al Quadro di dettaglio, esso dovrà rispettare lo stesso schema che verrà definito in esito alla presente consultazione e riporterà separatamente il dettaglio dei corrispettivi fatturati per la fornitura di energia elettrica e di gas. A tal fine per differenziare le due forniture dovranno essere utilizzati le stesse misure (simboli, colori, ecc.) utilizzati nel Quadro sintetico.
- 11.6 Naturalmente anche tale modello di fattura dovrà essere corredato dalle informazioni previste già dall’attuale regolazione e richiamate al precedente punto 10.4.
- 11.7 Si ritiene opportuno precisare in tale sede che la volontà di definire uno schema anche per i documenti di fatturazione relativi a forniture congiunte risponde ai più volte citati obiettivi di semplificazione ed armonizzazione di tali prospetti per i due settori. Tuttavia tale previsione non implica l’obbligo di inviare al cliente che ha sottoscritto il contratto *dual fuel* la bolletta unica; in altre parole, il fornitore rimane libero, in conformità a quanto previsto dal contratto di fornitura, di inviare due fatture distinte, ferma restando l’applicazione a ciascuna di esse delle regole in materia di trasparenza.

Spunto di consultazione opzione *dual fuel*

Q.9 Condivide le proposte dell'Autorità in tema modelli di bolletta per le forniture dual fuel?

12 Tempi di attuazione

- 12.1 In considerazione dell'importanza del tema trattato e delle richieste manifestate, anche in passato e non solo in questa consultazione, dalle Associazioni di consumatori e dai clienti stessi, e considerando anche le richieste pervenute da parte degli operatori, si è ritenuto opportuno fissare in 6 (sei) mesi dall'entrata in vigore della deliberazione, i tempi necessari per adeguare la bolletta ai modelli che verranno definiti in esito al presente procedimento.
- 12.2 Si ritiene che tale tempistica, peraltro indicata anche da alcune imprese di vendita, possa essere sufficiente, soprattutto considerando che l'impatto per i fornitori di energia elettrica è limitato in quanto i modelli (indipendentemente dalla scelta finale sullo schema di Quadro di dettaglio) sono stati predisposti proprio partendo da quanto già realizzato per il settore elettrico

Spunto di consultazione tempi di implementazione

Q.10 Condivide le proposte dell'Autorità in tema di tempi di implementazione? Se no per quali motivi?

Q.11 Ritenete che, limitatamente al settore gas, possano essere previsti tempi di implementazione più lunghi, comunque non superiori ai 12 (dodici) mesi?

ALLEGATO A - Aggiornamento del piano di consultazione

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

Attività	Periodo	Stato/Aggiornamento
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	25 giugno e 2 luglio 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	Luglio - Settembre 2009
Svolgimento di incontri tecnici per la discussione e l'esame delle opzioni e delle proposte presentate	Luglio - Settembre 2009	Prima metà di Ottobre 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	Fine Ottobre 2009
Seminario di presentazione del secondo documento per la consultazione	Metà Ottobre 2009	Metà novembre 2009
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al secondo documento per la consultazione	Fine Ottobre 2009	Fine novembre 2009
Provvedimento in materia di armonizzazione e trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e di gas	Fine Novembre 2009	Fine dicembre 2009

ALLEGATO B – Versione preliminare del provvedimento

Viene riportata di seguito la versione preliminare della “Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità e di gas naturale”.

Si invitano i soggetti a formulare osservazioni e proposte puntuali che ritenessero necessario segnalare rispetto al testo proposto.

DIRETTIVA

PER LA TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI DI ELETTRICITÀ E DI GAS NATURALE

TITOLO I – Definizioni e ambito di applicazione

Articolo 1

Definizioni

[da completare in esito alla consultazione]

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Gli esercenti il servizio di vendita adottano una bolletta conforme alle disposizioni previste dalla presente direttiva:
- a) per i clienti del servizio di maggior tutela elettrico e di salvaguardia alimentati in BT;
 - b) per i clienti del servizio regolato gas;
 - c) per tutti i clienti del mercato libero elettrico alimentati in BT;
 - d) per tutti i clienti del mercato gas con consumi di gas fino a 200.000 smc.
- 2.2 La presente direttiva non si applica nei confronti dei clienti finali di cui al comma 2.1 che:
- a) utilizzano l’energia per scopi di illuminazione pubblica;
 - b) abbiano stipulato i contratti di distribuzione e di dispacciamento in prelievo direttamente con i distributori e con Terna per il settore elettrico;;
 - c) siano clienti multisito i cui punti di prelievo/riconsegna non rientrino tutti nell’ambito di applicazione previsto dal precedente comma 2.1.

TITOLO II - Informazioni relative alla fornitura ed ai corrispettivi

Articolo 3

Informazioni relative al cliente, al punto di prelievo/riconsegna ed alla tipologia contrattuale

- 3.1 Nella bolletta sono riportate le informazioni identificative del cliente e del sito di fornitura, nonché il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna (PDR/POD) e la tipologia di contatore installato, se reso disponibile dal distributore.
- 3.2 La bolletta dei clienti elettrici riporta la tensione di alimentazione e la potenza disponibile. Qualora il contratto sottoscritto dal cliente preveda un corrispettivo per la potenza impegnata, la bolletta riporta la potenza impegnata.
- 3.3 La bolletta dei clienti gas riporta il coefficiente correttivo C nel punto di riconsegna ed il potere calorifico superiore convenzionale di un metro cubo di gas distribuito nella località (PCS).
- 3.4 La bolletta riporta la tipologia di contratto (domestico o non domestico), la denominazione dell'offerta, la data di attivazione della fornitura e la tariffa per l'uso delle reti applicabile al cliente. Per i clienti serviti nel mercato libero, viene indicato con caratteri in evidenza "mercato libero"

Articolo 4

Periodo di riferimento della fatturazione e consumi

- 4.1 La bolletta evidenzia:
 - a) il periodo cui si riferisce la fatturazione, i termini di emissione e di scadenza del pagamento;
 - b) le letture rilevate sul gruppo di misura (data e segnante del gruppo di misura) o le eventuali autoletture;
 - c) i consumi fatturati per il periodo di riferimento eventualmente articolati per fascia;
 - d) i consumi annui sulla base delle letture rilevate o autoletture effettuate o delle migliori stime disponibili. Nel caso di clienti nuovi vengono posti in evidenza i consumi fatturati dall'inizio della fornitura, fino a quando non si renda disponibile una lettura o autolettura che consenta di coprire un periodo di almeno un anno. Qualora sia prevista una differenziazione dei corrispettivi in fasce orarie, il consumo annuo è suddiviso in fasce orarie.
- 4.2 Nelle bollette in cui sono contabilizzati consumi non risultanti da letture rilevate o da autoletture, l'informazione di cui al comma 4.1, lett. b), può essere sostituita dall'indicazione del periodo di riferimento e dall'informazione che i consumi sono attribuiti sulla base di stime.
- 4.3 Qualora la bolletta emessa sulla base di una lettura o autolettura del gruppo di misura faccia seguito a bollette emesse sulla base di consumi stimati, vengono posti in evidenza in detrazione i consumi già contabilizzati nelle precedenti bollette.

Articolo 5

Unità di misura

- 5.1 L'unità di misura con cui nella bolletta vengono contabilizzati i consumi dell'energia elettrica è il kWh. Gli eventuali prelievi di energia reattiva sono contabilizzati in kvarh. La potenza impegnata e la potenza disponibile vengono espresse in kW.
- 5.2 L'unità di misura con cui vengono contabilizzati i consumi di gas è lo standard metro cubo (smc).

Articolo 6

Addebiti relativi ai corrispettivi ed alle imposte

- 6.1 I corrispettivi unitari fatturati al cliente elettrico per l'uso delle reti vengono indicati in bolletta, comprensivi delle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico.
- 6.2 L'esercente fornisce al cliente, qualora questo ne faccia richiesta, le ulteriori disaggregazioni dei corrispettivi fatturati per singole componenti della tariffa o del prezzo contrattualmente concordato ed ogni informazione utile circa la correttezza di tutti i corrispettivi fatturati. A tal fine, qualora vengano indicati al cliente riferimenti normativi o contrattuali, dovrà esserne descritto anche il contenuto. Le modalità con cui l'esercente fornisce tali informazioni sono indicate in bolletta.
- 6.3 Fatto salvo quanto previsto al comma 1, l'esercente fornisce, nella parte della bolletta riservata alle informazioni, dettagli sulle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico e dei corrispettivi fatturati al cliente per il periodo di riferimento, quale informazione aggiuntiva con la periodicità di 6 mesi (12 mesi).
- 6.4 Al fine di fornire, al cliente le informazioni relative alle componenti A, UC, MCT, di cui al comma 6.3, queste vengono così denominate:

[da completare in esito alla consultazione]

- 6.5 La bolletta riporta, per i clienti che ne hanno titolo, e qualora l'offerta non comporti un corrispettivo onnicomprensivo, l'indicazione separata del bonus sociale elettrico e/o gas in detrazione dei corrispettivi fissi per l'uso delle reti.
- 6.6 La bolletta riporta l'indicazione separata delle singole imposte e delle relative aliquote applicate in base alle disposizioni fiscali vigenti e loro successivi aggiornamenti e modificazioni.

TITOLO III- Quadro sintetico e Quadro di dettaglio

Articolo 7

Quadro sintetico

- 7.1 La bolletta riporta un Quadro sintetico, conforme nel linguaggio e nella sequenza delle informazioni allo schema di cui all'Allegato 1 alla presente Direttiva, di cui forma parte integrante e sostanziale. Gli esercenti utilizzano un carattere di stampa facilmente leggibile. Le modalità grafiche sono liberamente determinate dall'esercente.
- 7.2 Il Quadro sintetico riporta:
- a) le informazioni di cui agli articoli 3 e 4 della presente Direttiva;
 - b) il totale dovuto per i servizi di vendita al netto delle imposte e gli eventuali sconti;
 - c) il totale dovuto per i servizi di rete al netto delle imposte ed in detrazione il bonus sociale, se il cliente ne ha titolo;

- d) il totale delle imposte, la base imponibile, l'Iva, gli oneri diversi dalla fornitura ed il totale della bolletta.
- 7.3 Nel caso in cui venga emessa un'unica bolletta per più punti di prelievo, le informazioni di cui al comma 7.2, lettera a), devono essere riportate nei Quadri di dettaglio relativi a ciascun punto di prelievo.
- 7.4 Il Quadro sintetico riporta altresì le informazioni di cui agli articoli 13 e 16, commi 16.1 e 16.3, della presente Direttiva.

Articolo 8

Quadro di dettaglio

- 8.1 La bolletta riporta un Quadro di dettaglio distinto dal Quadro di sintesi, conforme nel linguaggio e nella sequenza delle informazioni allo schema di cui all'Allegato 2 (o 3). Gli esercenti utilizzano un carattere di stampa facilmente leggibile. Le modalità grafiche sono liberamente determinate dall'esercente.
- 8.2 Il Quadro di dettaglio riporta:
- a) il totale dei corrispettivi per i servizi di vendita e la loro articolazione separata con le modalità previste all'Allegato 2; [*o, alternativa in consultazione, previste all'Allegato 3*]
 - b) il totale dei corrispettivi per servizi di rete e la loro articolazione separata in quota fissa, quota energia e, per l'elettrico, in quota potenza;
 - c) gli oneri diversi dalla quelli dovuti per la fornitura di energia elettrica.
- 8.3 Qualora il contratto sottoscritto dal cliente del mercato libero preveda un corrispettivo unico per la fornitura di energia elettrica o per la fornitura di gas, che non consenta la scomposizione nelle macro-voci di cui al comma 8.2, lettere a) e b), la bolletta informa che il corrispettivo comprende l'uso delle reti ed il servizio di misura, gli oneri generali, i servizi di acquisto e vendita, dispacciamento e sbilanciamento dell'energia elettrica.
- 8.4 Qualora il contratto sottoscritto dal cliente del mercato libero preveda sconti, in percentuale o in misura fissa, questi vengono indicati in corrispondenza del corrispettivo di cui all'Allegato 2 cui si riferiscono. [*o, alternativa in consultazione, di cui all'Allegato 3*]
- 8.5 Qualora la bolletta emessa sulla base di una lettura rilevata o autolettura del gruppo di misura faccia seguito a bollette emesse sulla base di consumi stimati, viene posto in evidenza il ricalcolo effettuato per l'applicazione delle variazioni tariffarie o di prezzo per effetto di eventuali indicizzazioni previste dal contratto e delle imposte e la restituzione delle somme già corrisposte in acconto per consumi e per imposte.
- 8.6 Qualora sia prevista una differenziazione del prezzo del kWh o del smc per scaglioni di consumo, la bolletta riporta la distribuzione dei consumi del cliente per scaglioni di consumo ed i relativi prezzi. Qualora sia prevista una differenziazione del prezzo del kWh o del smc per fasce orarie, la bolletta riporta la distribuzione dei consumi del cliente per fasce e i relativi prezzi.

Articolo 9

Separazione della fatturazione dei consumi dalla fatturazione di altri oneri

- 9.1 I corrispettivi diversi da quelli previsti per la fatturazione dei consumi dovuti, ad esempio, per interventi per verifica o spostamento dei gruppi di misura o per

altri interventi effettuati a richiesta del cliente, sono riportati nella bolletta in maniera distinta.

- 9.2 I corrispettivi dovuti per oneri di sollecito, per interessi moratori, per deposito cauzionale o per adeguamento del medesimo deposito cauzionale, sono riportati nella bolletta separatamente dai corrispettivi relativi ai consumi. Le voci soggette ad imposta sul valore aggiunto sono poste in evidenza. Per i corrispettivi dovuti a titolo di interessi moratori la bolletta riporta il totale, il tasso di interesse e il periodo di tempo a cui questo si applica.

Articolo 10

Fatturazione congiunta dei servizi elettrico e gas

- 10.1 Qualora il contratto sottoscritto dal cliente preveda l'invio di una bolletta unica per le forniture di energie elettrica e di gas, questa dovrà riportare un Quadro sintetico ed un Quadro di dettaglio conformi a quanto previsto dagli articoli 7 e 8 della presente Direttiva.
- 10.2 Il Quadro sintetico riporterà le informazioni di cui agli 3 e 4, in modo da garantire, laddove necessario, la distinzione tra quanto riferito al servizio di fornitura elettrica e quanto a quello del gas. Tale distinzione dovrà garantirsi anche per il riepilogo degli importi di cui al comma 7.2, lettere b), c) e d).
- 10.3 Il Quadro di dettaglio, distinto dal Quadro di sintesi, deve riportare separatamente gli schemi relativi a ciascun servizio di fornitura, elettrica e gas, secondo quanto previsto al precedente articolo 8 e dallo schema di cui all'Allegato 2. *[o, alternativa in consultazione, di cui all'Allegato 3]*
- 10.4 La bolletta riporta inoltre le informazioni di cui ai Titoli IV e V della presente Direttiva, rispettando la collocazione e la frequenza prevista per le fatture relative al singolo servizio di fornitura.

TITOLO IV - Informazioni relative alle modalità di pagamento e alla sospensione della fornitura

Articolo 11

Informazioni relative ai pagamenti e alla rateizzazione

- 11.1 La bolletta riporta:
- a) tutte le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente;
 - b) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dal cliente al momento dell'emissione della fattura in cui tale informazione è riportata;
 - c) il tasso di interesse di mora applicato dall'esercente, ai sensi del contratto di fornitura nel caso in cui il pagamento avvenga oltre il termine di scadenza prefissato, riportando i giorni di ritardo ai quali si applica il tasso di interesse;
 - d) il termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente.
- 11.2 Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi del contratto di fornitura viene segnalata con evidenza

tale possibilità e vengono fornite indicazioni al cliente sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.

Articolo 12

Informazioni relative alla morosità del cliente

- 12.1 Qualora, ai sensi dell'articolo 11, comma 11.1, lettera b), siano segnalate situazioni di morosità relative a bollette precedenti:
- a) la bolletta riporta le modalità di comunicazione da parte del cliente all'esercente dell'avvenuto pagamento, al fine di evitare l'attivazione delle procedure previste in caso di morosità;
 - b) la bolletta informa il cliente circa le procedure previste dal contratto in caso di morosità ed il costo delle eventuali operazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura stessa.

Articolo 13

Comunicazioni dell'Autorità

- 13.1 Gli esercenti adottano misure affinché, su richiesta dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, sia possibile l'inserimento in bolletta di comunicazioni destinate ai clienti finali.
- 13.2 Il testo di tali comunicazioni viene reso noto agli esercenti tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato in tutte le bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti interessati.

TITOLO V - Altre informazioni al cliente

Articolo 14

Informazioni su aggiornamenti dei corrispettivi e opzioni tariffarie

- 14.1 La bolletta riporta eventuali aggiornamenti dei corrispettivi indicando in modo completo la fonte normativa o contrattuale da cui derivano.

Articolo 15

Mix di fonti della produzione nazionale

- 15.1 Gli esercenti riportano in bolletta le informazioni sul mix energetico di fonti secondo quanto previsto dal Decreto del Ministero dello Sviluppo economico 31 luglio 2009, recante criteri e modalità per la fornitura ai clienti finali delle informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita.

Articolo 16

Servizio guasti/pronto intervento, reclami e copertura assicurativa

- 16.1 La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio guasti o del servizio di pronto intervento del distributore, a cui il cliente può rivolgersi in qualsiasi momento.
- 16.2 Qualora sia in vigore una copertura assicurativa a favore del cliente per rischi derivanti da incidenti o eventi lesivi che abbiano origine negli impianti e negli

apparecchi a valle del punto di riconsegna del gas la bolletta segnala l'esistenza di tale copertura assicurativa almeno una volta all'anno.

- 16.3 La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per l'inoltro all' esercente, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

Articolo 17
Disposizioni finali

[da completare in esito alla consultazione]

Quadro sintetico

1. Il Quadro sintetico riporta:

a. i dati relativi alla bolletta:

- il periodo di riferimento della fatturazione (articolo 4, comma 1, lett. a);
- i dati previsti dalla normativa fiscale vigente;

b. i dati identificativi del cliente, della fornitura e del contratto:

- l'eventuale codice identificativo del cliente o del contratto;
- i dati identificativi del sito di fornitura: l'indirizzo, il POD per il settore elettrico, il PDR per il gas e la tipologia di misuratore installato presso il cliente, se disponibile (articolo 3, comma 1);
- le caratteristiche della fornitura (per il settore elettrico: la tensione di alimentazione; la potenza disponibile; la potenza impegnata se sono previsti corrispettivi per la medesima; per il settore gas: il coefficiente correttivo C e il PCS (articolo 3, commi 2 e 3);
- la tipologia contrattuale (domestico, non domestico), la denominazione dell'offerta, la data di attivazione della fornitura e l'eventuale indicazione dell'appartenenza al mercato libero (articolo 3, comma 4);

c. i dati relativi alle letture e ai consumi (articolo 4):

- la data delle due ultime letture o autoletture o l'indicazione che i consumi sono attribuiti sulla base di stime;
- i consumi fatturati nella bolletta, specificando se si tratta di consumi stimati;
- i dati relativi al consumo annuo;

d. la sintesi degli importi dovuti per la fornitura (articolo 7, comma 2, lett. b), c), d)):

- il totale fornitura servizi di vendita;
- gli sconti (eventuale);
- il totale servizi di rete;
- il bonus sociale (eventuale)
- il totale imposte;
- la base imponibile e l'Iva;
- il totale fornitura di energia elettrica/gas e imposte;

- gli oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura di energia elettrica/gas e Iva ad essi relativa (eventuale);
 - il totale bolletta;
- e. la data entro cui deve essere effettuato il pagamento (articolo 4, comma 1, lett. a));
- f. uno spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità (articolo 13);
- g. un rimando al quadro di dettaglio.
2. Qualora la bolletta sia emessa sulla base di una lettura o autolettura, ma faccia seguito a bollette emesse in base a consumi stimati vengono evidenziati in detrazione:
- con riferimento al punto c) i consumi già contabilizzati nelle precedenti bollette (articolo 4, comma 3);
 - con riferimento al punto d) gli eventuali acconti per consumi e per imposte già fatturati in precedenti bollette.

Quadro di dettaglio – OPZIONE 1

Servizi di Vendita

	Unità di misura	Corrispettivi unitari	Quantità	Totale
QUOTA FISSA	€/cliente/mese		mesi	
QUOTA ENERGIA				
	€/kWh o €/Smc		kWh/Smc per scaglioni o fasce	
Dalal....	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
Dalal....	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
Totale Quota energia				
Sconti (eventuale)				
Totale Servizi di vendita				
Acconti bollette precedenti per quote energia su kWh/Smc (eventuale)				

Servizi di Rete

QUOTA FISSA	€/cliente/mese			
BONUS SOCIALE (eventuale)	€/cliente/mese			
QUOTA POTENZA (solo settore elettrico)	€/kW di potenza impegnata/mese		kW mesi	
QUOTA ENERGIA				
	€/kWh o €/Smc		kWh/Smc per scaglioni o fasce	
Dalal....	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
Dalal....	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
Totale quota energia				
Totale Servizi di rete				

Imposte

Imposta erariale				
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Addizionale enti locali				
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			

Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
TOTALE IMPOSTE				

Acconti bollette precedenti per imposte su kWh/Smc (<i>eventuale</i>)	
---	--

TOTALE netto Iva	
/IVA su imponibile di euro	
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELTRICA/GAS E IMPOSTE	

Oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura di energia elettrica/gas

<i>A. ad esempio: int. mora per ritardo pagamento: totale, tasso di interesse, giorni di ritardo (esenti Iva)</i>	
<i>B ad esempio diritti fissi, contributi di allacciamento, corrispettivi per servizi aggiuntivi</i>	
<i>C.....</i>	
<i>Iva su.....</i>	
Totale oneri diversi	

TOTALE BOLLETTA	
------------------------	--

Indicare i corrispettivi che possono essere pagati separatamente.

Quadro di dettaglio – OPZIONE 2*

Servizi di Vendita**

	Unità di misura	Corrispettivi unitari	Quantità	Totale
QUOTA FISSA				
<i>PCV e DISPbt</i> (elettrico)	€/cliente/mese		mesi	
<i>QVD</i> (gas)	€/cliente/mese		mesi	
QUOTA ENERGIA				
<i>PE, PD, UC1, PPE</i> (elettrico)	€/kWh		kWh per scaglioni o fasce	
<i>DISPbt</i> (elettrico)	€/kWh			
Dalal....	€/kWh			
	€/kWh			
<i>QVD, CCI_t</i> (gas)	€/Smc		Smc per scaglioni	
Dalal....	€/Smc			
	€/Smc			
	€/Smc			
	€/Smc			
Totale Quota energia				
Totale Servizi di vendita				
Acconti bollette precedenti per quote energia su kWh/Smc (<i>eventuale</i>)				

Servizi di Rete

QUOTA FISSA	€/cliente/mese			
BONUS SOCIALE (<i>eventuale</i>)	€/cliente/mese			
QUOTA POTENZA (solo settore elettrico)	€/kW di potenza impegnata/mese		kW mesi	
QUOTA ENERGIA				
	€/kWh o €/Smc		kWh/Smc per scaglioni o fasce	
Dalal....	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
Dalal....	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
	€/kWh o €/Smc			
Totale quota energia				
Totale Servizi di rete				

Imposte

Imposta erariale				
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Addizionale enti locali				
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
Dal al	€/kWh o €/Smc			
TOTALE IMPOSTE				

Acconti bollette precedenti per imposte su kWh/Smc (<i>eventuale</i>)	
---	--

TOTALE netto Iva	
I/VA su imponibile di euro	
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELTRICA/GAS E IMPOSTE	

Oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura di energia elettrica/gas

<i>A. ad esempio: int. mora per ritardo pagamento: totale, tasso di interesse, giorni di ritardo (esenti Iva)</i>	
<i>B ad esempio diritti fissi, contributi di allacciamento, corrispettivi per servizi aggiuntivi</i>	
<i>C.....</i>	
<i>Iva su.....</i>	
Totale oneri diversi	

TOTALE BOLLETTA	
------------------------	--

Indicare i corrispettivi che possono essere pagati separatamente.

* Data la previsione secondo cui gli esercenti la vendita sono tenuti a rispettare la terminologia indicata nella deliberazione e nei modelli ad essa allegati, l'Autorità si impegna a definire i termini da utilizzare per le voci nelle quali risultano suddivise le quote fissa ed energia dei **Servizi di vendita** ed a fornirli a tempo debito agli esercenti. Lo schema presenta pertanto, a solo titolo esemplificativo, la separazione delle componenti di vendita secondo quanto previsto dalle condizioni economiche definite dall'Autorità (sia per il settore elettrico che per il gas).

** L'eventuale voce Sconti (in percentuale o in somma fissa) dovrà essere indicata di seguito al corrispettivo cui si riferisce.

ALLEGATO C - Fac simile delle bollette sottoposte nell'indagine demoscopica

Di seguito vengono riportati i *fac simile* di bollette, presentati agli intervistati in occasione dei *focus group*, relativi alle opzioni proposte nel primo documento per la consultazione (ad esclusione dell'OPZIONE 5 per le forniture *dual fuel*).

Si precisa che tutti i modelli presentati si riferiscono a forniture di energia elettrica per clienti domestici. La motivazione di tale scelta risiede nel fatto che:

- per tale fornitura si presentavano criticità particolari per quanto concerne la semplicità di lettura da parte dei clienti, dovute alla presenza dei consumi suddivisi per fasce;
- si è ritenuto opportuno, ai fini dell'indagine, non confondere gli intervistati con un numero eccessivo di schemi.

A titolo esemplificativo è stato comunque aggiunto anche un *fac simile* di bolletta, relativo alla sola OPZIONE 1, per la fornitura di gas.

Figura 1 Fac simile OPZIONE 1 (elettricità)

<p>LUCE S.p.A. Servizio di maggior tutela</p>	<p>Numero cliente 12345678 Cliente domestico</p>																																													
BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA																																														
<p>Contatti utili</p>																																														
<p>SERVIZIO CLIENTI 800 123 456 Numero verde Sito internet Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti</p>	<p>Mario Rossi Via Nuova, 1 00000, Milano</p>																																													
<p>SEGNALAZIONE GUASTI 888 111 Numero verde da rete fissa e da cellulare tutti i giorni 24 ore su 24</p>																																														
<i>Quadro sintetico</i>																																														
<p>N. fattura del gg/mm/aa Bimestre aprile-maggio 2009 Totale da pagare entro il 27/06/2009: euro 90.51</p>																																														
<p>Dati della fornitura e del contratto</p> <p>Le stiamo fornendo energia in Via Nuova 1 – 00000, Milano Codice POD: xx xxx xxx Tipologia di misuratore: Elettronico</p> <p>TIPOLOGIA CONTRATTO: Uso per abitazione di residenza anagrafica TARIFFA D2 monoraria • tensione di fornitura 220 V - Bassa Tensione • potenza contrattualmente impegnata 3,0 kW (chilowatt) • potenza disponibile 3,3 kW (chilowatt) Data attivazione fornitura: 15/01/2008</p> <p>RIEPILOGO LETTURE Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture: dal 02/04/2009 (lettura effettiva/stimata) al 31/05/2009 (lettura effettiva/stimata) Consumo effettivo del periodo: 491 kWh (chilowattora) Energia kWh</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Lettura precedente</th> <th>Lettura attuale</th> <th>Consumo</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>F1</td> <td>1350</td> <td>1506</td> <td>156</td> <td>31.77</td> </tr> <tr> <td>F2</td> <td>1238</td> <td>1373</td> <td>135</td> <td>27.50</td> </tr> <tr> <td>F3</td> <td>13749</td> <td>13949</td> <td>200</td> <td>40.73</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Totale</td> <td>491</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Consumo annuo: 2044 kWh</p>		Lettura precedente	Lettura attuale	Consumo	%	F1	1350	1506	156	31.77	F2	1238	1373	135	27.50	F3	13749	13949	200	40.73			Totale	491	100	<p style="text-align: center;">Riepilogo importi</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Totale fornitura energia</td> <td style="text-align: right;">75.50</td> </tr> <tr> <td><i>Acconti bollette precedenti energia</i></td> <td style="text-align: right;">-00</td> </tr> <tr> <td>Totale imposte</td> <td style="text-align: right;">6.78</td> </tr> <tr> <td><i>Acconti bollette precedenti imposte</i></td> <td style="text-align: right;">-00</td> </tr> <tr> <td><i>Totale oneri diversi soggetti IVA</i></td> <td style="text-align: right;">±00</td> </tr> <tr> <td>Totale imponibile IVA</td> <td style="text-align: right;">82.28</td> </tr> <tr> <td>Importo IVA XX%</td> <td style="text-align: right;">8.23</td> </tr> <tr> <td>Totale fornitura di energia elettrica e imposte</td> <td style="text-align: right;">90.51</td> </tr> <tr> <td><i>Totale oneri diversi</i></td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>Totale della bolletta</td> <td style="text-align: right;">90.51</td> </tr> </table> <p>Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta.</p>	Totale fornitura energia	75.50	<i>Acconti bollette precedenti energia</i>	-00	Totale imposte	6.78	<i>Acconti bollette precedenti imposte</i>	-00	<i>Totale oneri diversi soggetti IVA</i>	±00	Totale imponibile IVA	82.28	Importo IVA XX%	8.23	Totale fornitura di energia elettrica e imposte	90.51	<i>Totale oneri diversi</i>	0	Totale della bolletta	90.51
	Lettura precedente	Lettura attuale	Consumo	%																																										
F1	1350	1506	156	31.77																																										
F2	1238	1373	135	27.50																																										
F3	13749	13949	200	40.73																																										
		Totale	491	100																																										
Totale fornitura energia	75.50																																													
<i>Acconti bollette precedenti energia</i>	-00																																													
Totale imposte	6.78																																													
<i>Acconti bollette precedenti imposte</i>	-00																																													
<i>Totale oneri diversi soggetti IVA</i>	±00																																													
Totale imponibile IVA	82.28																																													
Importo IVA XX%	8.23																																													
Totale fornitura di energia elettrica e imposte	90.51																																													
<i>Totale oneri diversi</i>	0																																													
Totale della bolletta	90.51																																													
Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità																																														

Quadro di dettaglio				
	Unità di misura	Corrispettivi unitari euro	Quantità	Totale euro
Servizi di vendita				
Quota Fissa				
aprile-maggio 2009	cliente/mese	1.03257	2 mesi	2.07
Quota Energia				
dal 03/04/09 al 31/05/09				
Scaglione 0 - 1800	kWh	0.10069	KWh 291	29.30
Scaglione 1801 - 2640	KWh	0.10591	KWh 136	14.40
Scaglione 2641 - 4440	kWh	0.11297	KWh 64	7.23
Totale quota energia				50.93
Sconti (eventuale)				- 0.00
TOTALE Servizi di Vendita				53.00
ACCONTI BOLLETTE PREDECENTI PER QUOTE ENERGIA KWH 000000				-00
Servizi di rete				
Quota fissa				
aprile-maggio 2009	cliente/mese	0.42624	2 mesi	0.85
Bonus sociale (eventuale)				
Bonus per disagio fisico/economico	Cliente/mese			- 0.00
Quota potenza				
aprile-maggio 2009	Kw di potenza impegnata/mese	0.42780	KW 3 x 2 mesi	2.57
Quota Energia				
dal 03/04/09 al 31/05/09				
Scaglione 0 - 1800	kWh	0.01410	KWh 291	4.10
Scaglione 1801 - 2640	KWh	0.05706	KWh 136	7.76
Scaglione 2641 - 4440	kWh	0.11274	KWh 64	7.22
Totale quota energia				19.08
TOTALE Servizi di Rete				22.50
IMPOSTE				
Accisa sull'energia elettrica				
dal 03/04/09 al 31/05/09	kWh	0,004700	kWh 291	1.37
Addizionale enti locali				
dal 03/04/09 al 31/05/09	kWh	0,018590	kWh 291	5.41
TOTALE IMPOSTE				6.78
ACCONTI BOLLETTE PREDECENTI PER IMPOSTE SU KWH 00000				
PROVENTI E ONERI DIVERSI SOGGETTI IVA				
Contributo di allacciamento di cui, per quota distanza euro 00				00
TOTALE				00
TOTALE AL NETTO DI IVA				82.28
IVA 10% su imponibile di euro 82.28				8.23
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE				90.51
ALTRI PROVENTI E ONERI				
Rimborso deposito cauzionale (non soggetto IVA)				00
Addebito deposito cauzionale (non soggetto IVA)				00
Imposta di bollo su contratto (non soggetto IVA)				00
TOTALE				00
TOTALE BOLLETTA				90.51
				Con riserva di conguaglio

Figura 2 Fac simile OPZIONE 1 (gas)

Gas S.p.A. Mercato tutelato		Numero cliente 12345678 Cliente domestico	
BOLLETTA PER LA FORNITURA DI GAS			
Contatti utili SERVIZIO CLIENTI 800 123 456 Numero verde Sito internet Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti		Mario Rossi Via Nuova, 1 00000, Milano	
SEGNALAZIONE GUASTI e PRONTO INTERVENTO 888 111 Numero verde da rete fissa e da cellulare tutti i giorni 24 ore su 24			
<i>Quadro sintetico</i>			
N. fattura del gg/mm/aa Bimestre aprile-maggio 2009			
Totale da pagare entro il 27/06/2009:		euro 120.30	
Dati della fornitura e del contratto		Riepilogo importi	
Le stiamo fornendo gas in Via Nuova 1 - 00000 Milano Codice PDR: xx xxx xxx Numero misuratore: xxxxxxxxxxxx		Totale fornitura gas 93.94 <i>Acconti bollette precedenti gas</i> -00 Totale imposte 9.27 <i>Acconti bollette precedenti imposte</i> -00 <i>Totale oneri diversi soggetti IVA</i> ±00 Totale imponibile IVA 10% 35.45 Importo IVA 10% 3.54 Totale imponibile IVA 20% 67.76 Importo IVA 20% 13.55	
TIPOLOGIA CONTRATTO: Uso per cottura cibi + riscaldamento Coefficiente C = 1.027235 Potere Calorifico Superiore, PCS = 38.27 MJ/mc Data attivazione fornitura: 15/01/2008		Totale fornitura di gas e imposte 120.30 <i>Totale oneri diversi</i> 0	
RIEPILOGO LETTURE Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture: dal 02/04/2009 (lettura effettiva/stimata): 3004 mc al 31/05/2009 (lettura effettiva/stimata): 3241 mc Consumo effettivo del periodo: 237 mc		Totale della bolletta 120.30 Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta.	
Conversione in standard metri cubi (smc): mc x Coefficiente C = smc 237 x 1.027235 = 243.454695 smc			
Consumi fatturati: 243 smc			
Consumo annuo: 1510 smc			
Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità			

<i>Quadro di dettaglio</i>					
	Unità di misura	Corrispettivi unitari euro	Quantità	Totale euro	%IVA
Servizi di vendita					
Quota Fissa					
aprile-maggio 2009	€/Punto di riconsegna/mese	3.06833	2 mesi	6.14	20
Quota Variabile					
dal 03/04/09 al 31/05/09					
	€/smc	0.29431	smc 77	22.84	10
	€/smc	0.29431	smc 166	49.00	20
Totale quota variabile				71.84	
Sconti (eventuale)				- 0.00	
TOTALE Servizi di Vendita				77.98	
ACCONTI BOLLETTE PREDECENTI PER QUOTE VARIABILI smc 000000				-00	
Servizi di rete					
Quota fissa					
aprile-maggio 2009	€/Punto di riconsegna/mese	1.9392	2 mesi	3.88	20
Bonus sociale (eventuale)					
Bonus per disagio fisico/economico	€/Cliente/mes e			- 0.00	
Quota variabile					
dal 03/04/09 al 31/05/09					
Scaglione 0 - 120	€/smc	0	19	0	10
Scaglione 121 - 480	€/smc	0.057343	58	3.34	10
Scaglione 481 - 1560	€/smc	0.052485	166	8.74	20
Totale quota variabile				12.08	
TOTALE Servizi di Rete				15.96	
IMPOSTE					
Imposta di consumo					
dal 03/04/09 al 31/05/09		0.03800	243	9.27	10
TOTALE IMPOSTE				9.27	
ACCONTI BOLLETTE PREDECENTI PER IMPOSTE SU smc 00000					
PROVENTI E ONERI DIVERSI SOGGETTI IVA					
TOTALE				00	
TOTALE AL NETTO DI IVA				103.21	
IVA 10% su imponibile di euro 35.45				3.54	
IVA 20% su imponibile di euro 67.76				13.55	
TOTALE FORNITURA DI GAS E IMPOSTE				120.30	
ALTRI PROVENTI E ONERI					
Rimborso deposito cauzionale (non soggetto IVA)				00	
Addebito deposito cauzionale (non soggetto IVA)				00	
Imposta di bollo su contratto (non soggetto IVA)				00	
TOTALE				00	
TOTALE BOLLETTA				120.30	
Con riserva di conguaglio					

Figura 3 Fac simile OPZIONE 2 (elettricità)

LUCE S.p.A. Servizio di maggior tutela		Numero cliente 12345678 Cliente domestico																										
BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA																												
Contatti utili SERVIZIO CLIENTI 800 123 456 Numero verde Sito internet Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti		Mario Rossi Via Nuova, 1 00000, Milano																										
SEGNALAZIONE GUASTI 888 111 Numero verde da rete fissa e da cellulare tutti i giorni 24 ore su 24																												
<i>Quadro sintetico</i>																												
N. fattura del gg/mm/aa Bimestre aprile-maggio 2009																												
Totale da pagare entro il 27/06/2009:		euro 90.51																										
Dati della fornitura e del contratto		Riepilogo importi																										
Le stiamo fornendo energia in Via Nuova 1 – 00000, Milano Codice POD: xx xxx xxx Tipologia di misuratore: Elettronico		Totale fornitura energia 75.50 <i>Acconti bollette precedenti energia</i> -00 Totale imposte 6.78 <i>Acconti bollette precedenti imposte</i> -00 <i>Totale oneri diversi soggetti IVA</i> ±00 Totale imponibile IVA 82.28 Importo IVA XX% 8.23 Totale fornitura di energia elettrica e imposte 90.51 <i>Totale oneri diversi</i> 0																										
TIPOLOGIA CONTRATTO: Uso per abitazione di residenza anagrafica TARIFFA D2 monoraria • tensione di fornitura 220 V - Bassa Tensione • potenza contrattualmente impegnata 3,0 kW (chilowatt) • potenza disponibile 3,3 kW (chilowatt) Data attivazione fornitura: 15/01/2008		Totale della bolletta 90.51 Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta.																										
RIEPILOGO LETTURE Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture: dal 02/04/2009 (<i>lettura effettiva/stimata</i>) al 31/05/2009 (<i>lettura effettiva/stimata</i>) Consumo effettivo del periodo: 491 kWh (chilowattora) Energia kWh																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Letture precedente</th> <th>Letture attuale</th> <th>Consumo</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>F1</td> <td>1350</td> <td>1506</td> <td>156</td> <td>31.77</td> </tr> <tr> <td>F2</td> <td>1238</td> <td>1373</td> <td>135</td> <td>27.50</td> </tr> <tr> <td>F3</td> <td>13749</td> <td>13949</td> <td>200</td> <td>40.73</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Totale</td> <td>491</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>			Letture precedente	Letture attuale	Consumo	%	F1	1350	1506	156	31.77	F2	1238	1373	135	27.50	F3	13749	13949	200	40.73			Totale	491	100		
	Letture precedente	Letture attuale	Consumo	%																								
F1	1350	1506	156	31.77																								
F2	1238	1373	135	27.50																								
F3	13749	13949	200	40.73																								
		Totale	491	100																								
Consumo annuo: 2044 kWh																												
Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità																												

<i>Quadro di dettaglio</i>				
	Unità di misura	Corrispettivi unitari euro	Quantità	Totale euro
Servizi di vendita				
Quota Fissa				
PCV				
aprile-maggio 2009	cliente/mese	2.50	2 mesi	5.00
DISPbt fissa				
aprile-maggio 2009	cliente/mese	- 1.467	2 mesi	- 2.93
Totale quota fissa				2.07
Quota Energia				
dal 03/04/09 al 31/05/09				
Prezzo dell'energia				
	kWh	0.085620	KWh 491	42.04
Prezzo del				
dispacciamento				
	kWh	0.007830	KWh 491	3.84
DISPbt variabile				
Scaglione 0 - 1800	kWh	0.000510	KWh 291	0.15
Scaglione 1801 - 2640	KWh	0.005730	KWh 136	0.78
Scaglione 2641 - 4440	kWh	0.012790	KWh 64	0.82
Componenti di				
perequazione				
(UC1+PPE)				
	kWh	0.00673	KWh 491	3.30
Totale quota energia				50.93
TOTALE				
Servizi di Vendita				53.00
ACCONTI BOLLETTE PREDECENTI PER QUOTE ENERGIA KWH 000000				-00
Servizi di rete				
Corrispettivi per				
Servizi di Rete				
				22.50
Bonus sociale (eventuale)				
Bonus per disagio fisico/economico	Cliente/mese			- 0.00
TOTALE				
Servizi di Rete				22.50
IMPOSTE				
Accisa sull'energia elettrica				
dal 03/04/09 al 31/05/09	kWh	0,004700	kWh 291	1.37
Addizionale enti locali				
dal 03/04/09 al 31/05/09	kWh	0,018590	kWh 291	5.41
TOTALE IMPOSTE				6.78
ACCONTI BOLLETTE PREDECENTI PER IMPOSTE SU KWH 00000				
PROVENTI E ONERI DIVERSI SOGGETTI IVA				
Contributo di allacciamento di cui, per quota distanza euro 00				00
TOTALE				00
TOTALE AL NETTO DI IVA				82.28
IVA 10% su imponibile di euro 82.28				8.23
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE				90.51
ALTRI PROVENTI E ONERI				
Rimborso deposito cauzionale (non soggetto IVA)				00
Addebito deposito cauzionale (non soggetto IVA)				00
Imposta di bollo su contratto (non soggetto IVA)				00
TOTALE				00
TOTALE BOLLETTA				90.51
				Con riserva di conguaglio

Figura 4 Fac simile Quadro sintetico OPZIONI 3 e 4 (elettricità)

<p>LUCE S.p.A. Servizio di maggior tutela</p>	<p>Numero cliente 12345678 Cliente domestico</p>																																																			
BOLLETTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA																																																				
<p>Contatti utili</p>																																																				
<p>SERVIZIO CLIENTI 800 123 456 Numero verde Sito internet Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti</p>	<p>Mario Rossi Via Nuova, 1 00000, Milano</p>																																																			
<p>SEGNALAZIONE GUASTI 888 111 Numero verde da rete fissa e da cellulare tutti i giorni 24 ore su 24</p>																																																				
<i>Quadro sintetico</i>																																																				
<p>N. fattura del gg/mm/aa Bimestre aprile-maggio 2009 Totale da pagare entro il 27/06/2009: euro 90.51</p>																																																				
Dati della fornitura e del contratto	Riepilogo importi																																																			
<p>Le stiamo fornendo energia in Via Nuova 1 – 00000, Milano Codice POD: xx xxx xxx Tipologia di misuratore: Elettronico</p> <p>TIPOLOGIA CONTRATTO: Uso per abitazione di residenza anagrafica TARIFFA D2 monoraria • tensione di fornitura 220 V - Bassa Tensione • potenza contrattualmente impegnata 3,0 kW (chilowatt) • potenza disponibile 3,3 kW (chilowatt) Data attivazione fornitura: 15/01/2008</p> <p>RIEPILOGO LETTURE Abbiamo calcolato questa bolletta tenendo conto delle letture: dal 02/04/2009 (<i>lettura effettiva/stimata</i>) al 31/05/2009 (<i>lettura effettiva/stimata</i>) Consumo effettivo del periodo: 491 kWh (chilowattora) Energia kWh</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Letture precedente</th> <th>Letture attuale</th> <th>Consumo</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>F1</td> <td>1350</td> <td>1506</td> <td>156</td> <td>31.77</td> </tr> <tr> <td>F2</td> <td>1238</td> <td>1373</td> <td>135</td> <td>27.50</td> </tr> <tr> <td>F3</td> <td>13749</td> <td>13949</td> <td>200</td> <td>40.73</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Totale</td> <td>491</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Consumo annuo: 2044 kWh</p>		Letture precedente	Letture attuale	Consumo	%	F1	1350	1506	156	31.77	F2	1238	1373	135	27.50	F3	13749	13949	200	40.73			Totale	491	100	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Totale Servizi di Vendita</td> <td style="text-align: right;">53.00</td> </tr> <tr> <td>Sconti (eventuale)</td> <td style="text-align: right;">-00</td> </tr> <tr> <td>Acconti bollette precedenti energia</td> <td style="text-align: right;">-00</td> </tr> <tr> <td>Totale Servizi di Rete</td> <td style="text-align: right;">22.50</td> </tr> <tr> <td>Bonus Sociale</td> <td style="text-align: right;">-00</td> </tr> <tr> <td>Totale imposte</td> <td style="text-align: right;">6.78</td> </tr> <tr> <td>Acconti bollette precedenti imposte</td> <td style="text-align: right;">-00</td> </tr> <tr> <td>Totale oneri diversi soggetti IVA</td> <td style="text-align: right;">+00</td> </tr> <tr> <td>Totale imponibile IVA</td> <td style="text-align: right;">82.28</td> </tr> <tr> <td>Importo IVA XX%</td> <td style="text-align: right;">8.23</td> </tr> <tr> <td>Totale fornitura di energia elettrica e imposte</td> <td style="text-align: right;">90.51</td> </tr> <tr> <td>Totale oneri diversi</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>Totale della bolletta</td> <td style="text-align: right;">90.51</td> </tr> </table> <p>Sul retro del foglio trova il dettaglio importi della bolletta.</p>	Totale Servizi di Vendita	53.00	Sconti (eventuale)	-00	Acconti bollette precedenti energia	-00	Totale Servizi di Rete	22.50	Bonus Sociale	-00	Totale imposte	6.78	Acconti bollette precedenti imposte	-00	Totale oneri diversi soggetti IVA	+00	Totale imponibile IVA	82.28	Importo IVA XX%	8.23	Totale fornitura di energia elettrica e imposte	90.51	Totale oneri diversi	0	Totale della bolletta	90.51
	Letture precedente	Letture attuale	Consumo	%																																																
F1	1350	1506	156	31.77																																																
F2	1238	1373	135	27.50																																																
F3	13749	13949	200	40.73																																																
		Totale	491	100																																																
Totale Servizi di Vendita	53.00																																																			
Sconti (eventuale)	-00																																																			
Acconti bollette precedenti energia	-00																																																			
Totale Servizi di Rete	22.50																																																			
Bonus Sociale	-00																																																			
Totale imposte	6.78																																																			
Acconti bollette precedenti imposte	-00																																																			
Totale oneri diversi soggetti IVA	+00																																																			
Totale imponibile IVA	82.28																																																			
Importo IVA XX%	8.23																																																			
Totale fornitura di energia elettrica e imposte	90.51																																																			
Totale oneri diversi	0																																																			
Totale della bolletta	90.51																																																			
Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità																																																				

Figura 5 Fac simile Quadro di dettaglio OPZIONE 3.A (elettricità)

Quadro di dettaglio				
	Unità di misura	Corrispettivi unitari euro	Quantità	Totale euro
Servizi di vendita				
Quota Fissa				
PCV				
aprile-maggio 2009	cliente/mese	2.50	2 mesi	5.00
DISPbt fissa				
aprile-maggio 2009	cliente/mese	- 1.467	2 mesi	- 2.93
Totale quota fissa				2.07
Quota Energia				
dal 03/04/09 al 31/05/09				
Prezzo dell'energia	€/kWh	0.085620	KWh 491	42.04
Prezzo del dispacciamento	€/kWh	0.007830	KWh 491	3.84
DISPbt variabile				
Scaglione 0 - 1800	€/kWh	0.000510	KWh 291	0.15
Scaglione 1801 - 2640	€/kWh	0.005730	KWh 136	0.78
Scaglione 2641 - 4440	€/kWh	0.012790	KWh 64	0.82
Componenti di perequazione (UC1+PPE)				
	€/kWh	0.00673	KWh 491	3.30
Totale quota energia				50.93
TOTALE Servizi di Vendita				53.00
ACCONTI BOLLETTE PREDECENTI PER QUOTE ENERGIA KWH 000000				-00
Servizi di rete				
Quota fissa				
aprile-maggio 2009	€/cliente/mese	0.42624	2 mesi	0.85
Bonus sociale (eventuale)				
Bonus per disagio fisico/economico	€/cliente/mese			- 0.00
Quota potenza				
aprile-maggio 2009	€/Kw di potenza impegnata/mese	0.42780	KW 3 x 2 mesi	2.57
Quota Energia				
dal 03/04/09 al 31/05/09				
Scaglione 0 - 1800	€/kWh	0.01410	KWh 291	4.10
Scaglione 1801 - 2640	€/kWh	0.05706	KWh 136	7.76
Scaglione 2641 - 4440	€/kWh	0.11274	KWh 64	7.22
Totale quota energia				19.08
TOTALE Servizi di Rete				22.50
IMPOSTE				
Accisa sull'energia elettrica				
dal 03/04/09 al 31/05/09	€/kWh	0,004700	kWh 291	1.37
Addizionale enti locali				
dal 03/04/09 al 31/05/09	€/kWh	0,018590	kWh 291	5.41
TOTALE IMPOSTE				6.78
ACCONTI BOLLETTE PREDECENTI PER IMPOSTE SU KWH 00000				
PROVENTI E ONERI DIVERSI SOGGETTI IVA				
Contributo di allacciamento di cui, per quota distanza euro 00				00
TOTALE				00
TOTALE AL NETTO DI IVA				82.28
IVA 10% su imponibile di euro 82.28				8.23
TOTALE FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E IMPOSTE				90.51
ALTRI PROVENTI E ONERI				
Rimborso deposito cauzionale (non soggetto IVA)				00
Addebito deposito cauzionale (non soggetto IVA)				00
Imposta di bollo su contratto (non soggetto IVA)				00
TOTALE				00
TOTALE BOLLETTA				90.51
				Con riserva di conguaglio

ALLEGATO D - Conclusione dei lavori della Direzione Generale della salute e della tutela del consumatore (DG SANCO)

Come segnalato già nel primo documento per la consultazione, il tema della trasparenza dei documenti di fatturazione è stato 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 raccomandazione che tenesse comunque conto dei singoli contesti nazionali.

Alla fine del mese di settembre 2009 sono state rese note le conclusioni delle attività del gruppo di lavoro, che è pervenuto all'approvazione di raccomandazioni alle quali rifarsi al fine di fornire ai consumatori europei bollette chiare, semplici ed informative sia per i consumi di gas che per quelli elettrici. Tali raccomandazioni sono state costruite sulla base delle *best practices* di alcuni paesi europei, tra i quali anche l'Italia, ed hanno portato all'individuazione di schemi tipo di bollette, sia regolare che di conguaglio (riportati in seguito al presente paragrafo).

Nei risultati dei lavori del Forum si afferma che la bolletta deve essere una fonte di informazione semplice e chiara per i consumatori; essa è infatti il primo strumento cui riferirsi, per gestire al meglio i propri consumi, per comprendere i costi dell'energia e compararli con eventuali altre offerte. Ancora oggi però, le bollette risultano, nella maggior parte dei Paesi europei, difficili da interpretare e finiscono per essere tra i principali motivi ed occasioni di reclamo nei confronti delle società di vendita.

Date la già citate differenze tra i Paesi membri, si è scelta la strada di indicare i principi minimi in termini di qualità delle informazioni che la bolletta deve contenere; si è pertanto scelto di definire delle raccomandazioni ai rivolte ai Paesi membri, una sorta di linee guida basate su un approccio volontario. Di seguito si riportano le raccomandazioni definite dal gruppo di lavoro:


1. le bollette devono essere accurate, trasparenti, semplici da leggere e da comprendere;
2. dovrebbero permettere al consumatore di confrontare tra loro le offerte e fornirgli il supporto necessario per decidere sull'opportunità di cambiare fornitore;
3. i consumatori dovrebbero essere liberi di scegliere la modalità di pagamento e di fatturazione (frequenza, livello di dettaglio ecc.), tuttavia è necessario fissare degli standard minimi di qualità;
4. tutte le fatture devono contenere le informazioni sulle modalità di pagamento, in particolare sulle conseguenze del mancato pagamento e sulle modalità per porvi rimedio;
5. i fornitori sono liberi di definire il *design* delle bollette, tuttavia le *best practices* europee possono aiutare a fornire utili indicazioni su come migliorare la struttura di tali documenti al fine di tutelare i consumatori;
6. si propone di inserire un riquadro, "*comparability box*", nella prima pagina della bolletta, che contenga le informazioni chiave necessarie a individuare le caratteristiche della propria fornitura e confrontare le offerte di altri operatori;

7. i Governi, le Autorità nazionali, le imprese del settore e i consumatori, sono invitati a porre in essere soluzioni che contribuiscano a migliorare la conoscenza dei consumatori in tema di offerte di energia. un esempio che di tali soluzioni è individuato nella predisposizione di sistemi on-line di calcolo e comparazione dei prezzi dell'energia, predisposti da soggetti indipendenti;
8. si suggeriscono le strade da percorrere per rendere le raccomandazioni operative nel concreto; tali opzioni includono: un codice di condotta su base volontaria o un processo di validazione della fattura o una legislazione nazionale;
9. è necessaria individuare un'autorità a livello nazionale che sia competente a definire e gestire un processo di revisione della fatturazione;
10. i Governi, le Autorità nazionali, le imprese del settore e i consumatori sono chiamati a collaborare tra loro per garantire una completa implementazione di tali raccomandazioni.

Come si può notare, molte delle considerazioni fatte in sede comunitaria coincidono con quelle che sono poste a base del procedimento sulla trasparenza della fatturazione.

Di seguito vengono riportati i modelli predisposti sulla base di quanto emerso dai lavori della DG SANCO. Il primo (Figura 1) si riferisce allo schema relativo ad una bolletta di conguaglio; il secondo (Figura 2) ad una bolletta emessa sulla base di consumi stimati.

Figura 6 Schema di bolletta di conguaglio




Reference Number: 55443-09-5
Date of Issue: 20 September 2009

CUSTOMER REFERENCE NUMBER	SUPPLY ADDRESS	BILLING ADDRESS
345612	15. Anystreet 1250 Anytown	John Anyname 15, Anystreet 1250 Anytown

YOUR ELECTRICITY CONTRACT INFORMATION

Your supplier	AnyCompany Ltd
Contract period	2 years, expires on 15 September 2010 <small>If you wish to switch suppliers, you must inform us at least 30 days before your intended switching date!</small>
Your switching code (EAN)	541443920708064910
Your tariff	Day&Night Fix (see overleaf for details)
Unit prices	normal rate 0.26 €cent / kWh plus taxes and charges (see overleaf for details) applies Mon to Fri from 6 am to 10 pm reduced rate 3.13 €cent / kWh plus taxes and charges (see overleaf for details) applies Mon to Fri from 10 pm to 6 am and on weekends



CONTACT US

Call our Customer service: 0 800 22 45 45
Lines are open Mon-Fri 8am-9pm, Sat 9am-7pm

Emergencies: 0 800 22 40 40
lines are open 24/7

Visit www.anycompany.eu/billing
Check your account, give us your meter reading, make payments, get information, make a complaint

E-mail: anyccompany@service.eu Postal address: AnyCompany Ltd, 17 Any Avenue, 1350 Anytown

YOUR ANNUAL RECONCILIATION STATEMENT

Billing period: 15 Sep 2008 – 14 Sep 2009

Description	AMOUNT
Total charges for 15 Sep 2008 -14 Sep 2009 <small>(sum over for meter reading details, price breakdown and details of your charges)</small>	€ 686.28
Already paid in your regular instalments	- € 543.55
DEBIT BALANCE	€ 142.73
DUE BY	30 SEPTEMBER 2009
PAYMENT METHOD	DIRECT DEBIT <i>the amount will be debited from your bank account on 30 Sep</i>

Payment reference: 55443-09-5



YOUR TARIFF INFORMATION

TARIFF NAME	DAY & NIGHT FIX	
	Week days (Mon-Fri 6 am-10pm)	Nights & Weekends (Mon-Fri 10pm-6am, Sat & Sun)
Base unit price	6.26 €cent / kWh	3.13 €cent / kWh
OTHER CHARGES PER UNIT (KWH)		
Network charge	7.14 €cent / kWh	3.57 €cent / kWh
National levy (the Green Energy Fund)	0.40 €cent / kWh	0.40 €cent / kWh
TOTAL UNIT COST without VAT	13.80 €cent / kWh	7.10 €cent / kWh
+ VAT at 20%	2.76 €cent / kWh	1.42 €cent / kWh
Total unit cost incl. VAT	16.56 €cent / kWh	8.52 €cent / kWh

Annual charges and discounts (to be included in your annual statement)

Flat annual fee: € 50 per year (+ VAT at 20%)

Your discounts: minus € 15 per year for direct-debit payment



YOUR ELECTRICITY CONSUMPTION AND METER READINGS

DATE	DAY METER NO. 75432		NIGHT METER NO. 75455		Total consumption since previous reading
	reading	Consumption since previous reading	reading	Consumption since previous reading	
15 September 2008	32260	74120
14 November 2008	32670	410 kWh	74500	380 kWh	790 kWh
14 January 2009	33160	490 kWh	74870	370 kWh	860 kWh
14 March 2009	33680	520 kWh	75280	410 kWh	930 kWh
14 May 2009	34100	420 kWh	75630	350 kWh	770 kWh
14 July 2009	34570	470 kWh	76010	380 kWh	850 kWh
14 September 2009	34980	410 kWh	76360	350 kWh	760 kWh
Your consumption 15 Sep 2008 - 14 Sep 2009		2720 kWh		2240 kWh	4960 kWh

YOUR PAYMENTS

DATE	REFERENCE NUMBER	AMOUNT PAID (€)
30 NOVEMBER 2008	55443-08-1	€ 100.27
30 JANUARY 2009	55443-09-1	€ 112.66
30 MARCH 2009	55443-09-2	€ 121.04
30 MAY 2009	55443-09-3	€ 99.37
30 JULY 2009	55443-09-4	€ 110.21
		€ 543.55

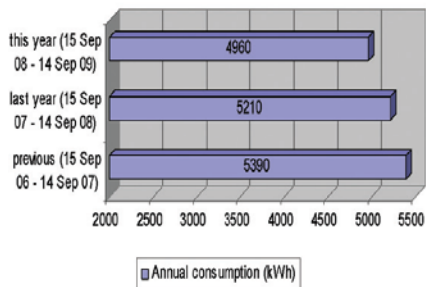


DETAILS OF YOUR CHARGES 15 SEPTEMBER 2008 – 14 SEPTEMBER 2009

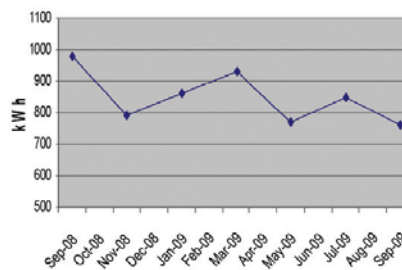
DESCRIPTION	UNITS (KWH)	TOTAL COST PER UNIT without VAT (€cent)	AMOUNT DUE (€)
Day Consumption	2720 kWh	13.80 €cent /kWh	€ 375.36
Night & Weekend Consumption	2240 kWh	7.10 €cent / kWh	€ 159.04
Total consumption charges without VAT			€ 534.40
Flat annual fee without VAT			€ 50.00
Total charges without VAT			€ 584.40
VAT at 20%			€ 116.88
Total charges incl.VAT			€ 701.28
Your annual discount for direct-debit payment			- € 15.00
TOTAL CHARGES INCLUDING YOUR DISCOUNT			€ 686.28

YOUR CONSUMPTION HISTORY

Compared with previous years



How your consumption evolved over the year



How to save energy?

Visit www.anycompany.eu/greentips
or Call our freephone number: 0 800 22 45 55



Contact us if you need
LARGE PRINT
0 800 22 45 45

Our fuel mix

100 % of our energy comes from renewable sources

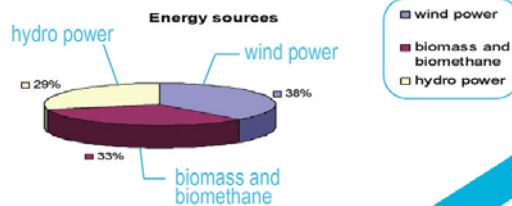


Figura 7 Schema di bolletta emessa sulla base di consumi stimati



Reference Number: 55443-09-4
Date of Issue: 20 July 2009

CUSTOMER REFERENCE NUMBER	SUPPLY ADDRESS	BILLING ADDRESS
345612	15, Anystreet 1250 Anytown	John Anyname 15, Anystreet 1250 Anytown

YOUR ELECTRICITY CONTRACT INFORMATION

Your supplier	AnyCompany Ltd
Contract period	2 years, expires on 15 September 2010 <small>(if you wish to switch suppliers, you must inform us at least 30 days before your intended switching date)</small>
Your switching code (EAN)	541448920708064910
Your tariff	Day&Night Fix <small>(see overleaf for details)</small>
Unit prices	normal rate 6.26 €cent / kWh plus taxes and charges <small>(see overleaf for details)</small> applies Mon to Fri from 6 am to 10 pm reduced rate 3.13 €cent / kWh plus taxes and charges <small>(see overleaf for details)</small> applies Mon to Fri from 10 pm to 6 am and on weekends



CONTACT US

Call our Customer service: 0 800 22 45 45 Emergencies: 0 800 22 40 40
Lines are open Mon-Fri 8am-9pm, Sat 9am-7pm lines are open 24/7

Visit www.anycompany.eu/billing
Check your account, give us your meter reading, make payments, get information, make a complaint

E-mail: anycompany@service.eu Postal address: AnyCompany Ltd, 17 Any Avenue, 1350 Anytown

YOUR REGULAR ELECTRICITY BILL

Billing period: 15 May – 14 July 2009 (your actual use; see overleaf for details)

Total charges for 15 MAY - 14 JULY 2009	€ 110.21
Amount due before this bill	€ 0.00
TOTAL AMOUNT DUE	€ 110.21
DUE BY	30 JULY 2009
PAYMENT METHOD	DIRECT DEBIT <small>the amount will be debited from your bank account on 30 Sep</small>

Payment reference: 55443-09-4



YOUR TARIFF INFORMATION

TARIFF NAME	DAY & NIGHT FIX	
	Week days (Mon-Fri 6 am-10pm)	Nights & Weekends (Mon-Fri 10pm-6am, Sat & Sun)
Base unit price	6.26 €cent / kWh	3.13 €cent / kWh
OTHER CHARGES PER UNIT (KWH)		
Network charge	7.14 €cent / kWh	3.57 €cent / kWh
National levy (the Green Energy Fund)	0.40 €cent / kWh	0.40 €cent / kWh
TOTAL UNIT COST without VAT	13.80 €cent / kWh	7.10 €cent / kWh
+ VAT at 20%	2.76 €cent / kWh	1.42 €cent / kWh
Total unit cost incl. VAT	16.56 €cent / kWh	8.52 €cent / kWh

Annual charges and discounts (to be included in your annual statement)

Flat annual fee: € 50 per year (+VAT at 20%)

Your discounts: minus € 15 per year for direct-debit payment



YOUR CONSUMPTION 15 MAY - 14 JULY 2009

This is your actual consumption based on the meter reading on 14 July 2009

DATE	DAY METER NO. 75432	NIGHT METER NO. 75455	TOTAL
15 May 2009	34100 kWh	75630 kWh	
14 July 2009	33570 kWh	76010 kWh	
Your consumption 15 May-14 July 2009	470 kWh	380 kWh	850 kWh



DETAILS OF YOUR CHARGES 15 MAY- 14 JULY 2009

DESCRIPTION	UNITS (KWH)	TOTAL COST PER UNIT without VAT (€cent)	AMOUNT (€)
Day Consumption	470 kWh	13.80 €cent / kWh	€ 64.86
Night & Weekend Consumption	380 kWh	7.10 €cent / kWh	€ 26.98
Total cost without VAT			€ 91.84
		VAT at 20%	€ 18.37
Total charges incl.VAT			€ 110.21

How to save energy?

Visit www.anycompany.eu/greentips
or Call our freephone number: 0 800 22 45 55



Contact us if you need
LARGE PRINT
0 800 22 45 45

Our fuel mix

100 % of our energy comes from renewable sources

