



**LA BOLLETTA DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA**

**Valida dall'1 luglio 2025**

**ALLEGATO A alla deliberazione 315/2024/R/com - Versione integrata con le  
modifiche apportate dalle deliberazioni 12/2025/R/com e 64/2025/R/com**

## TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

### Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento valgono, in quanto applicabili, le definizioni di cui agli articoli 1 del TIV e 1 del TIT per il settore elettrico e le disposizioni di cui agli articoli 1 del TIVG e 1 del RTDG per il settore del gas naturale e per i gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, le definizioni di cui agli articoli 1 del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali integrate dalle seguenti definizioni:

- **autolettura** è la rilevazione da parte del cliente finale con conseguente comunicazione al venditore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
- **bonus sociale** è la compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici in condizioni di disagio economico e/o fisico per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di cui alla deliberazione 63/2021/R/com;
- **cliente finale** è il cliente che acquista energia elettrica o gas naturale per uso proprio;
- **cliente finale gas diversi** è il cliente che acquista gas diverso dal gas naturale per uso proprio;
- **cliente multisito** è il cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna;
- **Codice offerta** è il codice alfanumerico di cui alla deliberazione 135/2022/R/com identificativo dell'offerta commerciale e abbinato alla fornitura nel RCU;
- **consumo annuo aggiornato** è il consumo di 12 mesi consecutivi determinato in base alla differenza tra letture rilevate/autoletture/letture ricondotte che coprono un periodo di almeno 12 mesi consecutivi;
- **consumi effettivi** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate e/o autoletture e/o letture ricondotte;
- **consumi fatturati** sono i consumi in base ai quali sono calcolati gli importi fatturati;
- **consumi stimati** sono i consumi attribuiti sulla base di stime;
- **esercenti il servizio di vulnerabilità e il servizio di tutela della vulnerabilità** sono rispettivamente l'esercente il servizio di vulnerabilità di cui all'articolo 11, comma 2, del dlgs 210/19 come modificato dall'art. 14 co. 3 lett. a) del DL 181/2023 per il mercato elettrico e l'esercente il servizio

- di tutela della vulnerabilità ai sensi del decreto-legge 115/22 per il mercato del gas naturale;
- **esercente il Servizio a tutele graduali** è rispettivamente: l'esercente le tutele graduali per le piccole imprese, l'esercente le tutele graduali per le microimprese o l'esercente le tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili;
  - **esercente la vendita di gas diversi** è il soggetto esercente l'attività di distribuzione, misura e vendita di gas diversi;
  - **lettura ricondotta** è la lettura riferita a un certo momento temporale, precedente a una raccolta della misura effettiva, determinata in base a quest'ultima;
  - **lettura rilevata** è la lettura espressa dal totalizzatore numerico del gruppo di misura validato dall'esercente il servizio di distribuzione;
  - **recapito della bolletta dematerializzata, per e-mail o tramite forme di messaging service (short o instant)** è l'invio tramite posta elettronica del documento regolatorio bolletta sintetica, eventualmente correlato dagli Elementi di dettaglio, come allegato *Portable Document Format* ovvero in alternativa è l'invio tramite posta elettronica e/o tramite forme di *messaging service (short o instant)* di apposito *link* sul portale del venditore per il *download* del medesimo documento per un periodo non inferiore a 5 anni dall'invio del *link*;
  - **portale consumi** è il portale informatico per la messa a disposizione dei dati di consumi storici dell'energia elettrica e del gas naturale e 21 delle principali informazioni tecniche e contrattuali rivolto a tutte le utenze, di cui alla deliberazione 270/2019/R/com;
  - **punto di prelievo (POD)** è il punto in cui l'impresa distributrice riconsegna l'energia elettrica per la fornitura al cliente finale;
  - **punto di riconsegna (PDR)** è il punto in cui l'impresa di distribuzione riconsegna il gas naturale per la fornitura al cliente finale;
  - **spesa annua sostenuta** è la spesa per la fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale in un'annualità di fornitura;
  - **servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1.1, del TICO;
  - **venditore** è, alternativamente, un venditore operante sul mercato libero di energia elettrica e/o gas naturale o un esercente il servizio di vulnerabilità o un esercente il servizio di tutela della vulnerabilità o un esercente il servizio a tutele graduali o un esercente i servizi di ultima istanza gas;
  - **venditore sul mercato libero** è il venditore controparte di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale a condizioni di mercato libero;
  - **decreto Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica 14 luglio 2023, n. 224** è il decreto 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, nonché sull'impatto ambientale della produzione;

- **deliberazione 481/2017/R/eel** è la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2017, 481/2017/R/eel, recante “Struttura tariffaria degli oneri generali di sistema per il settore elettrico applicabile dal 1 gennaio 2018. Definizione dei raggruppamenti degli oneri generali di sistema”;
- **deliberazione 63/2021/R/com** è la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com, come successivamente modificata e integrata, recante “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”;
- **RTDG** è la Parte II del vigente Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (TUDG), recante “Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RTDG 2020-2025);
- **TICO** è il vigente Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – Testo Integrato Conciliazione;
- **TIF** è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;
- **TIME** è il vigente Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell'attività di misura elettrica per il semiperiodo di regolazione 2024-2027, approvato con deliberazione 27 dicembre 2023, 616/2023/R/eel;
- **TIV** è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza approvato con deliberazione 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel;
- **TIT** è vigente il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica 2024-2027, approvato con deliberazione 27 dicembre 2023, 616/2023/R/eel;
- **TISG** è il vigente Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (*settlement*);
- **TIVG** è il vigente Testo Integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane.

## Articolo 2

### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Il presente provvedimento disciplina la regolazione in materia di trasparenza delle bollette, ponendo obblighi ai venditori, nei confronti dei clienti finali:
- a) di cui all'articolo 2.3, lettere a) e c) del TIV;
  - b) di cui all'articolo 2.3 del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc in relazione ai seguenti gas:
    - i. gas naturale;
    - ii. gas di petrolio liquefatti (GPL);
    - iii. gas manifatturati;
    - iv. altri gas diversi da gas naturale.
- 2.2 Per i gas diversi dal gas naturale di cui al comma 2.1 lettere ii., iii. e iv. i venditori hanno facoltà di adottare le modalità semplificate di cui al Titolo II, Sezione 4.
- 2.3 Quanto previsto nel presente provvedimento non si applica per i clienti multisito, qualora almeno un punto ricada al di fuori dell'ambito di applicazione di cui al comma 2.1.

## Articolo 3

### *Disposizioni generali*

- 3.1 Con riferimento ai clienti di cui al comma 2.1, ai fini della predisposizione delle bollette, il venditore è tenuto a:
- a) per ogni periodo di fatturazione, redigere la bolletta composta dai seguenti documenti:
    - i. **bolletta sintetica**, di cui al Titolo II, Sezione 1;
    - ii. **Elementi di dettaglio** di cui al Titolo II, Sezione 2;
  - b) recapitare la bolletta sintetica e gli Elementi di dettaglio con le modalità previste al Titolo II, Sezione 3.
- 3.2 L'unità di misura rilevante nella bolletta è, per il settore dell'energia elettrica:
- a) il kWh per i consumi e le letture di energia elettrica;
  - b) il kW per la potenza impegnata e per il livello massimo della potenza prelevata;
  - c) il kVARh per i prelievi e le letture di energia reattiva.
- 3.3 L'unità di misura rilevante nella bolletta è, per il settore del gas naturale e dei gas diversi, lo Standard metro cubo (Smc).

- 3.4 In nessuna parte dei documenti della Bolletta è consentito riportare dati e informazioni non strettamente pertinenti alla spesa formatasi nel periodo di fatturazione, a meno di quanto esplicitamente previsto dal presente provvedimento.

## **TITOLO II**

### **STRUTTURA E CONTENUTO DELLA BOLLETTA**

#### **SEZIONE 1**

#### **BOLLETTA SINTETICA**

##### **Articolo 4**

##### *Struttura della bolletta sintetica*

- 4.1 La bolletta sintetica contiene i seguenti elementi:
- a. Frontespizio unificato, esposto secondo quanto indicato al successivo Articolo 5;
  - b. Scontrino dell'energia, esposto secondo quanto indicato al successivo Articolo 6;
  - c. Box dell'offerta esposto secondo quanto indicato al successivo Articolo 7;
  - d. Elementi informativi essenziali, esposti secondo quanto indicato al successivo Articolo 8 e Articolo 9.
- 4.2 Nel redigere la bolletta sintetica, i venditori ne determinano liberamente le modalità grafiche, avendo cura di utilizzare caratteri di stampa facilmente leggibili e appropriati all'importanza di ciascuna informazione da riportare.

##### **Articolo 5**

##### *Frontespizio unificato*

- 5.1 Il Frontespizio unificato corrisponde alla prima facciata della bolletta; i venditori sono tenuti a riportare nel Frontespizio unificato tutti e solo gli elementi di cui al successivo comma 5.2.
- 5.2 Il Frontespizio unificato riporta i seguenti elementi:
- a) i dati identificativi del cliente finale quali nome, cognome, indirizzo di fatturazione, codice fiscale (o denominazione societaria e partita IVA) dell'intestatario del contratto di vendita relativo al punto di prelievo o di riconsegna e il codice cliente o il codice utenza, laddove applicabile;
  - b) il servizio di riferimento, indicando il vettore energetico (*gas o energia elettrica*) e una delle seguenti diciture:

- i. *mercato libero;*
  - ii. *servizio di tutela della vulnerabilità;*
  - iii. *servizio di vulnerabilità;*
  - iv. *servizio a tutele gradualì;*
  - v. *servizio di fornitura di ultima istanza;*
  - vi. *servizio di default.*
- c) i dati relativi alla fatturazione e al pagamento, come segue:
- i. la data di emissione e il termine di pagamento della bolletta;
  - ii. il riferimento alla correlata fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al Sistema di interscambio, corredato dall'indicazione "*Numero fattura elettronica valida ai fini fiscali*";
  - iii. la situazione di regolarità dei pagamenti;
  - iv. il periodo oggetto di fatturazione;
  - v. il consumo totale fatturato del periodo oggetto di fatturazione cui si riferisce la bolletta;
  - vi. la parte di eventuali consumi stimati del periodo oggetto di fatturazione, se presenti, del consumo fatturato;
- d) l'importo totale da pagare seguito dalla seguente dicitura: "*per maggiori dettagli si veda lo Scontrino dell'energia nella pagina seguente*"; inoltre, separatamente e con minore evidenza, se del caso, è indicato l'importo dovuto per il "*Canone di abbonamento alla televisione per uso privato*", specificando che è incluso nel totale da pagare;
- e) le informazioni relative alla domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, qualora attivata per il punto di fornitura;
- f) le informazioni relative ai recapiti telefonici per il servizio guasti elettrici o il servizio di pronto intervento gas dell'impresa di distribuzione, relativamente al settore del gas naturale, opportunamente evidenziate;
- g) i recapiti per la presentazione di reclami scritti e i recapiti per le richieste di informazioni ai sensi del TIQV;
- h) il consumo annuo aggiornato, con l'indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato;
- i) il nome dell'offerta commerciale o la denominazione commerciale dell'offerta;



- j) la data di scadenza delle condizioni economiche applicate nell'offerta per i clienti sul mercato libero, nonché per i clienti serviti nell'ambito del servizio di *default* le date di cui all'art. 37.5 del TIVG;
  - k) la data di scadenza del bonus sociale per disagio economico;
  - l) lo spazio informativo per il venditore.
- 5.3 L'importo totale da pagare di cui al comma 5.2, lettera d) corrisponde al totale complessivo da pagare, comprensivo di ogni voce contabilizzata nel documento. Nel caso di bolletta multiservizi ovvero che contabilizza un importo "totale da pagare" relativo a più servizi (esempio energia elettrica, gas naturale o altro), il Frontespizio unificato contiene, oltre che il totale da pagare unico, anche tutte le informazioni specifiche, ove applicabili, di ciascun servizio.
- 5.4 Lo spazio informativo per il venditore di cui al comma 5.2, lettera l) è costituito da un riquadro nella parte in basso del Frontespizio in cui il venditore può inserire informazioni ulteriori rispetto agli elementi indicati al comma 5.2, in maniera chiaramente distinta, nel rispetto del limite massimo del 15% dell'area totale del Frontespizio.

## Articolo 6

### *Scontrino dell'energia*

- 6.1 Nella facciata successiva alla prima contenente il Frontespizio unificato, la bolletta sintetica riporta lo Scontrino dell'energia.
- 6.2 Sono indicati nella suddetta facciata i dati identificativi del punto di prelievo o di riconsegna, con il dettaglio dei seguenti elementi:
- a) l'indirizzo cui corrisponde il punto;
  - b) rispettivamente il codice POD per l'energia elettrica o il codice PDR per il gas naturale;
  - c) per l'energia elettrica, la potenza impegnata.
- 6.3 Lo Scontrino dell'energia riporta la formazione dell'importo complessivo dell'energia, in relazione ai volumi e al prezzo medio, del periodo oggetto di fatturazione, distintamente tra:
- a) "quota per consumi", nella quale per l'energia elettrica è evidenziata anche l'energia reattiva prelevata e/o immessa fatturata solo per i clienti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW;
  - b) "quota fissa", nella quale per l'energia elettrica è evidenziata anche la "quota potenza",





nonché ulteriori voci secondo quanto indicato al presente Articolo 6 e illustrato in facsimile nella Figura 1.

6.4 La voce “quota per consumi” contiene in una singola riga:

- la quantità di energia elettrica attiva prelevata del periodo di fatturazione espressa in kWh, o di gas naturale, espressa in Smc;
- il “prezzo medio”, che è la media ponderata, rispetto all’energia prelevata nei diversi periodi di applicazione, di tutti i corrispettivi fatturati in quota per consumi, eventualmente calcolato come il rapporto tra importo totale e la quantità di energia o di gas naturale, espresso in €/kWh o in €/Smc, arrotondato con criterio commerciale alla sesta cifra decimale;
- l’importo totale risultante dal prodotto delle due grandezze di cui sopra.

Nella voce “quota per consumi” non sono mai esposti valori e consumi per fasce di prezzo e/o per scaglioni di consumo e per periodo di fatturazione.

Per il solo settore elettrico, per i clienti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW, esclusivamente nel caso di superamento delle soglie previste, nell’ambito della quota per consumi, in due ulteriori righe, lo Scontrino riporta:

1) le informazioni relative all’energia reattiva immessa così dettagliate:

- la quantità di energia reattiva fatturata immessa del periodo di fatturazione, espressa in kVARh;
- il “prezzo medio”, che è la media ponderata, rispetto all’energia reattiva immessa fatturata nel periodo di applicazione, di tutti i corrispettivi fatturati in quota energia reattiva immessa, eventualmente calcolato come il rapporto tra importo totale e la quantità di energia reattiva immessa fatturata, espresso in €/kVARh arrotondato con criterio commerciale alla sesta cifra decimale;
- l’importo totale risultante dal prodotto delle due grandezze di cui sopra.

2) le informazioni relative all’energia reattiva prelevata così dettagliate:

- quantità di energia reattiva fatturata prelevata del periodo di fatturazione, espressa in kVARh;
- il “prezzo medio”, che è la media ponderata, rispetto all’energia reattiva prelevata nel periodo di applicazione, di tutti i corrispettivi fatturati in quota energia reattiva prelevata, eventualmente calcolato come il rapporto tra importo totale e la quantità di energia

reattiva prelevata fatturata, espresso in €/kVARh, arrotondato con criterio commerciale alla sesta cifra decimale;

- l'importo totale risultante dal prodotto delle due grandezze di cui sopra.

6.5 La riga di cui al comma 6.4 della voce “quota per consumi” dell’energia attiva o del gas naturale prelevati dello Scontrino contiene, a sua volta, due ulteriori sotto-righe denominate:

- a) “di cui spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale” compilata come indicato nella Tabella 1 e Tabella 2 del presente provvedimento;
- b) “di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema” compilata come indicato nella Tabella 1 e Tabella 2 del presente provvedimento.

Accanto alle suddette diciture sono indicati i valori del “prezzo medio”, che è la media ponderata, rispetto ai consumi e ai periodi di fatturazione, di tutti i corrispettivi in quota per consumi dovuti rispettivamente per la *spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale* fatturati e per la *spesa per la rete e gli oneri generali di sistema* fatturati, eventualmente calcolati come il rapporto tra i rispettivi importi totali, e la quantità di energia attiva prelevata, espresso in €/kWh o in €/Smc arrotondato con criterio commerciale alla sesta cifra decimale; sono indicati altresì i rispettivi importi totali risultanti dal prodotto tra i predetti valori e i consumi di energia attiva prelevata di cui al comma 6.4.

6.6 La voce “quota fissa” contiene in una singola riga:

- il numero di mesi del periodo di fatturazione;
- il “prezzo medio”, che è la media dei corrispettivi fatturati in quota fissa, eventualmente calcolato come il rapporto tra importo totale e numero di mesi del periodo di fatturazione, espresso in €/mese arrotondato con criterio commerciale alla sesta cifra decimale;
- l'importo totale risultante dal prodotto delle due grandezze di cui sopra.

Negli specifici casi previsti dalla regolazione, in luogo di €/mese, i corrispettivi sono espressi in €/giorno e il prezzo medio è moltiplicato per il numero di giorni oggetto di fatturazione.

Per il solo settore elettrico, nell’ambito della quota fissa, lo Scontrino riporta anche in una singola riga la voce “quota potenza”:

- la quantità di potenza del periodo di fatturazione, espressa in kW;
- il “prezzo medio”, calcolato come la media dei corrispettivi fatturati in quota potenza, espresso in €/kW, eventualmente calcolato come il rapporto tra l'importo totale e quantità di potenza, arrotondato con criterio commerciale alla sesta cifra decimale;

- l'importo totale risultante dal prodotto delle due grandezze di cui sopra.

6.7 Sotto ogni riga di cui al comma 6.6 la voce “quota fissa” contiene inoltre due ulteriori righe, laddove applicabile, denominate:

- a) *di cui spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale* come indicato nella Tabella 1 e Tabella 2 del presente provvedimento;
- b) *di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema* come indicato nella Tabella 1 e Tabella 2 del presente provvedimento.

Accanto alle suddette diciture sono indicati i valori del “prezzo medio” che è la media di tutti i corrispettivi in quota fissa dovuti rispettivamente per la *spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale* fatturati e per la *spesa per la rete e gli oneri generali di sistema* fatturati, espressi in €/mese, eventualmente calcolati come il rapporto tra i rispettivi importi totali e il numero di mesi, arrotondato con criterio commerciale alla sesta cifra decimale; sono indicati altresì i rispettivi importi totali risultanti dal prodotto tra il predetto valore e il numero di mesi di cui al comma 6.6. Per il solo settore elettrico, alla voce “quota potenza” è indicato accanto alle suddette diciture, laddove applicabili, i valori del “prezzo medio” che è la media di tutti i corrispettivi in quota potenza dovuti rispettivamente per la *spesa per la vendita di energia elettrica* fatturati e per la *spesa per la rete e gli oneri generali di sistema* fatturati, eventualmente calcolati come il rapporto tra i rispettivi importi totali e la quantità di potenza fatturata di cui al comma 6.6, espresso in €/kW, arrotondato con criterio commerciale alla sesta cifra decimale.

6.8 Nella medesima facciata è riportata una legenda con le diciture che seguono, coerente con il settore di cui è oggetto della bolletta:

“Il *prezzo medio* rappresenta un valore medio di sintesi. I singoli prezzi e corrispettivi applicati ai quantitativi consumati sono negli Elementi di dettaglio;

La *spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale* è determinata in base ai corrispettivi di vendita previsti dal contratto e indicati nel Box dell’offerta.

La *spesa per la rete e gli oneri generali di sistema* comprende gli importi per le attività di trasporto dell’energia elettrica/del gas naturale sulle reti di trasmissione nazionali, di distribuzione locale e per l’attività di misura; i corrispettivi per tali attività sono definiti dall’Autorità in modo uniforme su tutto il territorio nazionale, tenendo conto dei costi sostenuti per tali attività. Nella voce sono anche compresi gli oneri generali di sistema, relativi ad attività di interesse generale e in particolare, per il settore elettrico, per il sostegno alle fonti rinnovabili.”

6.9 Dopo le voci “quota fissa” (per l’energia elettrica inclusiva della “quota potenza”) e “quota per consumi” sono esposte le ulteriori voci:

- a) “bonus sociale” in detrazione, per i clienti che ne hanno titolo;

- b) “altre partite”, con la specificazione della natura del corrispettivo;
- c) “totale ricalcoli”, nel caso in cui la bolletta contenga dei ricalcoli;
- d) “restituzione crediti” in detrazione, qualora il cliente abbia maturato partite a credito relative a bollette precedenti che siano liquidati nella bolletta corrente, o, in alternativa, qualora il cliente abbia maturato partite a debito, “importi relativi a bollette precedenti” col segno positivo, nei casi di importi contabilizzati in bollette precedenti non riscossi;
- e) “importi collegati all’offerta”, che in caso di offerte che prevedono il pagamento di un valore contrattualizzato indipendente, almeno in alcuni mesi, dai conteggi della quota fissa e della quota per consumi (di seguito richiamate anche come “offerte con strutture di prezzo non convenzionali”), riporta un valore di “adeguamento”, in segno e valore, tale da ricondurre il totale bolletta al valore contrattualizzato;
- f) “accise e IVA”.

6.10 È indicato successivamente il “Totale bolletta”, costituito dalla sommatoria delle voci di cui ai commi da 6.4 a 6.9.

6.11 Dopo la voce “Totale bolletta” sono indicati eventuali “prodotti e/o servizi aggiuntivi”, con la specificazione della natura del corrispettivo.

6.12 Per i clienti domestici del settore elettrico che ne hanno l’onere, lo Scontrino riporta, dopo il Totale bolletta, la voce “*Canone di abbonamento alla televisione per uso privato*” indicando i mesi cui si riferiscono le rate esposte in ciascuna bolletta.

6.13 I venditori espongono nelle bollette dei clienti domestici del settore elettrico per i quali è dovuto il rimborso degli importi versati a titolo di canone di abbonamento alla televisione per uso privato, dopo la voce “*Canone di abbonamento alla televisione per uso privato*” qualora presente ovvero dopo il totale risultante dalla bolletta, la voce “*Rimborso canone di abbonamento alla televisione per uso privato*” indicando l’anno di riferimento del rimborso.

6.14 La sommatoria delle voci di cui ai commi da 6.4 a 6.13 costituisce il “*Totale da pagare*”.

6.15 Qualora per effetto di voci in detrazione la sommatoria dia risultato negativo, il totale da pagare è posto pari a € 0,00 e lo Scontrino evidenzia la posizione di credito a favore del cliente con l’apposita dicitura “*Credito rimanente*”, in posizione successiva al totale da pagare o, nel caso di importi contabilizzati ma non addebitati nella presente bolletta, si indica con l’apposita dicitura “*Importi che saranno addebitati nella prossima bolletta*”.

## **Articolo 7**

### *Box dell'offerta*

- 7.1 Il Box dell'offerta è posto di seguito allo Scontrino dell'energia di cui all'Articolo 6.
- 7.2 Il Box dell'offerta contiene gli elementi che consentono al cliente di ricostruire l'applicazione dell'offerta sottoscritta nel periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta, ai sensi del presente articolo. Sotto la denominazione del Box dell'offerta è indicata la seguente dicitura: *“spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale”*.
- 7.3 All'interno del Box dell'offerta, per tutte le tipologie di offerta (a prezzo fisso, a prezzo variabile, con struttura di prezzo non convenzionale), sono indicate le seguenti informazioni relative alle caratteristiche dell'offerta sottoscritta:
- a) nome dell'offerta commerciale, o denominazione commerciale dell'offerta;
  - b) codice offerta;
  - c) tipologia di offerta (offerta a prezzo fisso, a prezzo variabile oppure altra tipologia);
  - d) altre, eventuali, caratteristiche dell'offerta sotto il profilo economico;
  - e) tipologia di prezzo (offerta monoraria, per fasce orarie di prezzo, a prezzo orario);
  - f) data di decorrenza dell'applicazione delle condizioni economiche;
  - g) data di scadenza delle condizioni economiche;
  - h) data di scadenza del contratto, o indicazione che sia un contratto a tempo indeterminato;
  - i) presenza o meno di oneri di recesso anticipato;
  - j) totale di spesa dovuto per l'offerta nel periodo fatturato, pari alla sommatoria delle voci della *spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale* di cui all'Articolo 6, con indicazione degli importi dovuti per l'offerta per la “quota per consumi” di cui all'Articolo 6 comma 5, lettera a) e per la “quota fissa” di cui all'Articolo 6 comma 7. lettera a);
  - k) formula prevista dall'offerta per il prezzo per la vendita di energia elettrica o del gas naturale per la “quota consumi”, con esplicitazione di ogni singolo elemento espresso della formula in €/kWh per l'energia elettrica o €/Smc per il gas naturale;
  - l) tutti i valori assunti da ciascun elemento della formula di cui al precedente punto k) , nonché eventuali altri corrispettivi soggetti a indicizzazione, nel periodo di fatturazione cui si riferisce la bolletta.

- 7.4 Per le offerte a prezzo variabile, sono inoltre indicate le seguenti informazioni relative alle caratteristiche dell'offerta sottoscritta:
- indice di riferimento;
  - periodicità di aggiornamento dell'indice.
- 7.5 Per le offerte con struttura di prezzo non convenzionale, il venditore è tenuto a indicare eventuali ulteriori informazioni necessarie al cliente finale per la ricostruzione dell'applicazione dell'offerta nel periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta, ad esempio informazioni relative alla voce "importi collegati all'offerta". Altresì, per le medesime offerte, qualora per la loro struttura particolarmente innovativa non sia possibile riportare una descrizione completa nel Box dell'offerta, il venditore può integrare tale Box con un rimando a strumenti appositamente sviluppati, quali, per esempio, applicazioni informatizzate ("app") o siti dedicati, per rendere pienamente conto al cliente della concreta valorizzazione dell'offerta innovativa nel periodo di fatturazione.
- 7.6 Di fianco allo Scontrino dell'energia di cui all'Articolo 6 e al Box dell'offerta di cui al presente articolo sono posti il *QR code* e l'indirizzo URL per il reperimento immediato degli Elementi di dettaglio sugli strumenti on-line opportunamente predisposti dal venditore accompagnato da un breve testo descrittivo delle funzionalità dei medesimi *QR code* e indirizzo URL.

## **Articolo 8**

### *Elementi informativi essenziali*

- 8.1 Gli Elementi informativi essenziali sono posti nelle pagine successive al Box dell'offerta di cui all'Articolo 7. Ferme restando le libertà grafiche e di posizionamento di cui dispone il venditore, le informazioni relative agli Elementi informativi essenziali sono raggruppate in riquadri contenitori di informazioni omogenee e di dettaglio, con i titoli indicati nel presente Articolo.

#### *Caratteristiche tecniche della fornitura*

- 8.2 Le caratteristiche tecniche della fornitura riportano:
- per il settore elettrico:
    - l'identificazione della tipologia di cliente tra: "*domestico residente*" o "*domestico non residente*" o "*domestico ricarica veicoli elettrici*" o "*altri usi*" o "*altri usi ricarica privata veicoli elettrici*";
    - la tensione nominale di alimentazione;
  - per il settore del gas naturale:

- i. l'identificazione della tipologia di cliente tra: “*domestico*” o “*condominio a uso domestico*”, “*usi non domestici*” o “*attività di servizio pubblico*”;
- ii. la tipologia d'uso, distinguendo tra “*uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria*” e “*uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento*”;
- iii. il potere calorifico superiore convenzionale (P) di un metro cubo standard di gas distribuito nella località espresso in GJ/Smc;
- iv. il coefficiente correttivo C;
- v. la classe del misuratore.

#### Letture e consumi

8.3 I dati relativi alle letture e ai consumi evidenziano, per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta:

- a) il dettaglio delle letture con l'indicazione separata tra letture rilevate, autoletture, letture ricondotte e letture stimate e con l'articolazione, per il settore elettrico, di ciascuna fascia oraria;
- b) il dettaglio dei consumi, con l'indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati e con l'articolazione, per il settore elettrico, di ciascuna fascia oraria;
- c) l'energia reattiva fatturata, per i clienti con potenza disponibile superiore a 16,5 kW nonché l'indicazione, per ogni periodo di fatturazione, del rapporto tra energia reattiva e energia attiva (ai fini della verifica del superamento o meno delle soglie di applicazione dei corrispettivi tariffari) nonché, del fattore di potenza effettivo per ciascun mese del periodo di fatturazione, anche nei mesi senza fatturazione di energia reattiva;
- d) l'informazione, nel caso di letture e consumi stimati, che gli importi fatturati potranno essere oggetto di successivo ricalcolo fermo restando che ci potrebbero essere altri motivi di ricalcolo;
- e) per i clienti titolari di punti di cui al comma 7.1 del TIF, l'indicazione della finestra temporale a disposizione del cliente per comunicare l'autolettura.

#### Ricalcoli

8.4 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati in base a consumi stimati, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:

- a) il periodo cui si riferisce il ricalcolo;
- b) i consumi e gli importi già contabilizzati nelle precedenti bollette, in detrazione;



- c) gli importi oggetto del ricalcolo, indicando l'importo in euro da addebitare o accreditare al cliente finale.
- 8.5 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati qualora sia intervenuta una modifica dei dati di misura per motivi diversi dai casi di cui al comma 8.4, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
- a) il periodo di riferimento del ricalcolo, indicando la lettura iniziale e finale nonché il consumo risultante;
  - b) il motivo del ricalcolo, indicandone uno o più fra i seguenti:
    - i. ricalcolo per lettura precedentemente errata;
    - ii. ricalcolo per ricostruzione dei consumi;
    - iii. ricalcolo per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore;
    - iv. ricalcolo per autolettura errata con indicazione della data (gg/mm/aaaa) dell'autolettura errata;
  - c) gli importi oggetto del ricalcolo, indicando l'importo in euro da addebitare o accreditare al cliente finale.
- 8.6 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
- a) il periodo di riferimento del ricalcolo, indicando la lettura iniziale e finale nonché il consumo risultante;
  - b) il motivo del ricalcolo, indicando uno o più delle seguenti motivazioni:
    - i. ricalcolo in virtù di una specifica norma contrattuale;
    - ii. ricalcolo per errore nel sistema di fatturazione;
    - iii. ricalcolo per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore;
  - c) gli importi oggetto del ricalcolo, indicando l'importo in euro da addebitare o accreditare al cliente finale.
- 8.7 Nel caso di contemporanea presenza di diversi ricalcoli, la bolletta in cui avvengono tali ricalcoli riporta:
- a) le informazioni relative a ciascun motivo e a ciascun periodo del ricalcolo;
  - b) l'importo complessivo derivante da entrambi i ricalcoli.
- 8.8 Nel caso di ricalcoli, relativi a uno o più punti di prelievo/riconsegna nella titolarità di clienti multisito, le informazioni da riportare possono essere espone negli Elementi di dettaglio, purché:
- a) gli Elementi di dettaglio siano trasmessi al cliente finale;



- b) la bolletta riporti un rinvio a prendere visione delle ulteriori informazioni contenute negli Elementi di dettaglio.

#### Informazioni storiche

8.9 Le informazioni storiche sono:

- a) il consumo annuo aggiornato, con indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato;
- b) la spesa annua sostenuta, con indicazione del periodo cui si riferisce;
- c) il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 18 mesi, eventualmente suddivisi per fasce orarie qualora i dati siano disponibili, con un'indicazione grafica, che consenta al cliente finale di monitorare e valutare i propri consumi;
- d) il dettaglio dei livelli massimi di potenza prelevata mensilmente negli ultimi 12 mesi.

8.10 Ai fini dell'indicazione del *consumo annuo aggiornato* di cui ai commi 5.2 lett. h) e 8.9 lett. a), qualora nel periodo di fatturazione della bolletta:

- a) siano disponibili letture rilevate/autoletture/letture ricondotte funzionali al suo aggiornamento, il dato di consumo annuo riportato in bolletta è aggiornato di conseguenza;
- b) siano disponibili solo letture rilevate/autoletture/letture ricondotte che coprono un arco temporale superiore a 12 mesi, il dato di consumo annuo è determinato utilizzando il criterio del pro-quota die applicato al consumo risultante dalla differenza tra le letture rilevate/autoletture;
- c) non fossero disponibili letture rilevate/autoletture/letture ricondotte funzionali alla sua determinazione, il consumo annuo è determinato rispetto alla miglior stima effettuata dal venditore in base ai dati in suo possesso;
- d) la fornitura risulti inferiore all'anno e non sia disponibile da parte dell'impresa di distribuzione il dato riferito ai consumi storici, il venditore provvede a indicare il consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura alla data di fine periodo di fatturazione della bolletta, sulla base dei dati a sua disposizione, indicando che si tratta di "*consumo da inizio fornitura*".

8.11 Ai fini dell'indicazione della *spesa annua sostenuta* il venditore:

- a) ricomprende solo quanto dovuto per la fornitura propriamente detta di energia elettrica o di gas naturale in ciascuna delle ultime dodici bollette (qualora la periodicità di fatturazione sia mensile) o delle ultime sei bollette (qualora la periodicità di fatturazione sia bimestrale); in caso la periodicità di fatturazione sia diversa, la spesa annua sostenuta deve essere calcolata rispetto a un numero di bollette che coprono l'ultima annualità;

- b) non ricomprende gli importi relativi al “*Canone di abbonamento alla televisione per uso privato*” e gli importi relativi alle voci “*altre partite*” e “*prodotti e/o servizi aggiuntivi*” quali eventuali indennizzi e/o importi per servizi o prodotti aggiuntivi a titolo oneroso previsti nell’offerta;
- c) aggiorna la spesa in ciascuna bolletta in base agli importi della stessa.

Informazioni relative ai pagamenti e rateizzazione

8.12 Le informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione riguardano:

- a) tutte le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente finale;
- b) l’eventuale presenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale al momento dell’emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata nonché l’importo insoluto riferito a ogni singola bolletta e il totale;
- c) il tasso di interesse applicato dal venditore ai sensi del contratto, 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.

8.13 Nei casi in cui siano segnalate bollette che risultino non pagate, nella bolletta sintetica deve essere data informazione al cliente circa le procedure previste dal contratto in caso di morosità e il costo delle eventuali situazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura stessa.

8.14 Nei casi per cui può essere richiesta la rateizzazione ai sensi del contratto, deve essere riportato:

- a) la possibilità del cliente di chiedere la rateizzazione;
- b) i tempi e le modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.

Informazioni per il consumatore

8.15 Le informazioni per il consumatore sono:

- a) *le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie*. In particolare, devono essere indicate almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il venditore si impegna a partecipare per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita;
- b) la seguente dicitura “*Per trovare le offerte del mercato libero più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo o saperne di più sui tuoi diritti, consulta [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori)*”.

Come trovare gli altri strumenti di trasparenza



8.16 Le modalità per reperire gli ulteriori strumenti in tema di trasparenza sono:

- a) le modalità di messa a disposizione degli Elementi di dettaglio, oltre al *QR code* e indirizzo URL indicato nella facciata relativa allo Scontrino dell'energia e del Box dell'offerta;
- b) le modalità di messa a disposizione degli ulteriori strumenti in tema di trasparenza di cui all'Articolo 19.

*Mix energetico e altre informazioni*

8.17 Le ulteriori informazioni sono:

- a) informazioni sugli eventuali aggiornamenti dei corrispettivi indicando in modo completo la fonte normativa o contrattuale da cui derivano e la data a partire dalla quale sono applicati;
- b) l'informazione che la spesa comprende la componente "canoni comunali" di cui all'articolo 59 della RTDG, nei casi in cui nella bolletta sia applicata tale componente;
- c) ove applicabili, l'indirizzo URL della pagina dedicata del venditore che riporta le informazioni su agevolazioni relative a eventi calamitosi (entità e decorrenza);
- d) qualora i prelievi di energia elettrica dalla rete per l'alimentazione dei servizi ausiliari di generazione e per l'alimentazione di sistemi di accumulo ai fini della successiva re-immissione in rete sono trattati come energia elettrica immessa negativa (EIN) su istanza del produttore, le informazioni relative all'Energia elettrica immessa negativa;
- e) le informazioni sul Mix energetico di fonti, nonché sull'impatto ambientale, secondo quanto previsto, anche in relazione alla periodicità, dal decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica 14 luglio 2023, n. 224;
- f) la seguente dicitura "*Per trovare modi per migliorare la tua efficienza energetica, puoi consultare [www.renael.net/bolletta](http://www.renael.net/bolletta)*".

*Comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*

8.18 Le comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, destinate ai clienti finali e censite nell'apposito registro dell'Autorità sono poste in un apposito spazio riservato; in tali casi:

- a) il testo delle comunicazioni è reso noto ai venditori tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato nelle bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati;
- b) i venditori provvedono a dare opportuna evidenza all'interno dello Spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti



e Ambiente, inserendo la formula introduttiva “Gentile Cliente” una sola volta e adattando le diverse comunicazioni dell’Autorità in forma di punti elenco.

#### Imposte

8.19 In uno specifico riquadro di dettaglio, sono riportate le informazioni relative a:

- a) le accise e addizionali, indicando le singole aliquote, i quantitativi di energia elettrica o gas cui sono applicate e l’ammontare dovuto;
- b) ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l’ammontare dovuto;
- c) i ricalcoli delle imposte, ove nella bolletta siano presenti ricalcoli.

#### Oneri Generali di Sistema

8.20 In uno specifico riquadro, sono riportate le informazioni relative al dettaglio degli importi fatturati a copertura degli Oneri Generali di Sistema applicati in bolletta. Per il settore dell’energia elettrica, tali importi sono indicati con la disaggregazione nelle singole componenti tariffarie, secondo la struttura tariffaria definita ai sensi della deliberazione 481/2017/R/eel: “*Componente ASOS a copertura dei costi per il sostegno delle fonti rinnovabili e da cogenerazione*” e “*componente ARIM a copertura di altri oneri relativi ad attività di interesse generale*” e per il settore del gas naturale, è indicato il totale complessivo.

### **Articolo 9**

#### *Ulteriori obblighi informativi in capo ai venditori*

9.1 La bolletta riporta le informazioni disposte dalla normativa o dalla regolazione al verificarsi delle condizioni ivi previste; tali ulteriori obblighi informativi in capo ai venditori sono raccolti nell’apposito registro degli “Ulteriori obblighi informativi” pubblicato e aggiornato sul sito internet dell’Autorità.

### **Articolo 10**

#### *Disposizioni speciali della bolletta sintetica*

10.1 In caso di cliente multisito:

- a) il Frontespizio unificato non riporta il consumo annuo aggiornato di cui al comma 5.2, lettera h) del presente provvedimento, nonché le altre informazioni specifiche riferite al singolo punto che possono essere indicate invece in corrispondenza del relativo POD/PDR;

- b) con riferimento alle altre parti della bolletta sintetica, fermo restando la compilazione dello Scontrino per ciascun POD/PDR, il venditore individua le modalità di esposizione delle informazioni comuni a tutti i POD/PDR ricompresi nel contratto di fornitura;
- c) con riferimento alle informazioni relative ai recapiti telefonici per il servizio guasti elettrici o il servizio di pronto intervento gas dell'impresa di distribuzione, qualora queste non sono riportate nel Frontespizio, il venditore è tenuto a indicare dove sono reperibili all'interno della bolletta con un apposito rimando nel Frontespizio. Resta fermo che queste informazioni sono opportunamente evidenziate;
- d) nel cui contratto rientrano esclusivamente più punti di prelievo o di riconsegna di cui al comma 2.3, lettera c) del TIV e al comma 2.1 lettera b) del presente provvedimento a meno dei punti di riconsegna nella titolarità dei clienti domestici, la composizione della bolletta sintetica può escludere gli scontrini di tutti punti di prelievo o di riconsegna, laddove il cliente lo richieda con comunicazione chiara e inequivocabile. Tale richiesta può essere revocata in qualsiasi momento con comunicazione di pari caratteristiche;
- e) che hanno optato per l'esclusione degli scontrini dalla propria bolletta, la facciata successiva al Frontespizio unificato ricomprende le rimanenti informazioni relative anche a più punti di prelievo e/o di riconsegna.

## **SEZIONE 2**

### **ELEMENTI DI DETTAGLIO**

#### **Articolo 11**

##### *Struttura degli Elementi di dettaglio*

- 11.1 Gli Elementi di dettaglio sono redatti dal venditore per ciascun periodo di fatturazione.
- 11.2 Gli Elementi di dettaglio contengono le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, con l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati. Negli Elementi di dettaglio le informazioni di dettaglio sono, tra le altre, ripartite, come dettagliato in tabella 1 e in tabella 2, in:
- a) *spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale;*
  - b) *spesa per la tariffa per l'uso della rete elettrica/del gas naturale;*
  - c) *spesa per gli oneri generali di sistema.*

11.3 Le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati sono differenziate in base a: quota fissa, quota per consumi e, per il solo settore elettrico, quota potenza e quota energia reattiva, laddove appropriato. Inoltre, con riferimento al solo settore elettrico, per gli importi fatturati a copertura degli oneri generali di sistema è riportata anche la disaggregazione di tali importi nelle singole componenti tariffarie “*componente ASOS a copertura dei costi per il sostegno delle fonti rinnovabili e da cogenerazione*” e “*componente ARIM a copertura di altri oneri relativi ad attività di interesse generale*” secondo la struttura tariffaria definita ai sensi della deliberazione 481/2017/R/eel.

11.4 Gli Elementi di dettaglio riportano:

- a) la distribuzione dei consumi del cliente finale per scaglioni e i relativi prezzi unitari, qualora sia prevista un’articolazione del prezzo unitario per scaglioni di consumo;
- b) la distribuzione dei consumi per fasce orarie e i relativi prezzi unitari, qualora sia prevista un’articolazione del prezzo unitario per fasce orarie;
- c) gli elementi utili per il calcolo degli importi oggetto di ricalcolo, distinguendo quanto fatturato in precedenza in termini di consumi ed importi, nel caso di ricalcoli;
- d) il tasso di interesse applicato e il periodo cui l’interesse si riferisce, nel caso di applicazione degli interessi di mora;
- e) l’evidenziazione dell’eventuale sconto applicato ai sensi del comma 13.313.3;
- f) ogni altro elemento funzionale all’esposizione degli importi fatturati.

## **Articolo 12**

### *Disponibilità degli Elementi di dettaglio*

12.1 Il cliente finale può accedere agli Elementi di dettaglio tramite il QR code e l’URL di cui al comma 8.16, lettera a) nonché li riceve dal venditore:

- a) su richiesta, qualora servito nell’ambito del servizio a tutele gradualità e del servizio di tutela della vulnerabilità;
- b) secondo le modalità di richiesta e trasmissione contrattualmente concordate, qualora servito nel mercato libero;
- c) in caso di reclamo inerente alla fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione.

12.2 Il venditore mette a disposizione, su richiesta del cliente finale, il documento degli Elementi di dettaglio in un formato standard, scaricabile ed elaborabile.

12.3 Per il servizio a tutele graduali e il servizio di tutela della vulnerabilità:

- a) la richiesta di cui al comma 12.1 lettera a) si effettua secondo le modalità di contatto previste dall'esercente; tali modalità devono comunque prevederne almeno una che non richieda un supporto informatico;
- b) l'esercente invia gli Elementi di dettaglio entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
- c) successivamente alla richiesta di cui al comma 12.1 lettera a) e fino a diversa comunicazione del cliente finale, l'esercente invia gli Elementi di dettaglio contestualmente all'emissione periodica della bolletta sintetica.

12.4 In caso di reclamo o di una richiesta di informazione che interessino la fatturazione, gli Elementi di dettaglio devono essere resi disponibili dal venditore entro i medesimi tempi previsti dal TIQV per la risposta motivata.

12.5 Nei casi di cui al comma 12.4, il venditore fornisce gli Elementi di dettaglio in occasione della risposta al reclamo o alla richiesta informazione presentata dal cliente.

### **SEZIONE 3 RECAPITO DELLA BOLLETTA**

#### **Articolo 13**

*Modalità di recapito della bolletta per gli esercenti il servizio a tutele graduali e dei regimi di tutela della vulnerabilità*

13.1 Le condizioni generali di contratto praticate dagli esercenti il servizio a tutele graduali e i regimi di tutela della vulnerabilità sono integrate con una clausola in forza della quale la principale modalità di recapito della bolletta è il formato dematerializzato, che sarà utilizzato, in coerenza con quanto definito nei successivi commi, fatta salva diversa indicazione del cliente finale.

13.2 L'esercente il servizio a tutele graduali e di tutela della vulnerabilità offre ai clienti finali più di una modalità di recapito, comprendendo sempre la modalità di recapito elettronico per il formato dematerializzato che deve essere esplicitamente richiesto dal cliente finale.

13.3 L'esercente il servizio di tutela della vulnerabilità e il venditore nell'ambito dell'offerta PLACET applica uno sconto al cliente finale il cui livello è indicato nella Tabella 3 allegata al presente provvedimento al cliente finale che soddisfa entrambi i seguenti requisiti:

- a) ha attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato;
- b) ha scelto la modalità di recapito della bolletta in formato dematerializzato.



13.4 In tutte le bollette sintetiche emesse in formato dematerializzato, nelle quali viene applicato lo sconto ai sensi dei precedenti commi, l'esercente informa il cliente che la spesa comprende l'applicazione dello sconto.

#### **Articolo 14**

##### *Modalità di recapito per il mercato libero*

- 14.1 Le modalità di recapito della bolletta sintetica e dell'eventuale recapito degli Elementi di dettaglio sono contrattualmente definite da ciascun venditore sul mercato libero, nel rispetto delle condizioni di cui ai successivi commi.
- 14.2 Nel caso di offerte che prevedono la bolletta dematerializzata, il recapito per *e-mail* o tramite forme di *messaging service (short o instant)* deve avvenire a indirizzi o dettagli di recapito indicati dal cliente finale a tale scopo.
- 14.3 Qualora l'offerta preveda la bolletta dematerializzata con modalità di recapito diverse dall'*e-mail* o forme di *messaging service (short o instant)*, il venditore è tenuto comunque a recapitare la bolletta dematerializzata anche in tali modalità a indirizzi o dettagli di recapito indicati dal cliente finale a tale scopo.

#### **SEZIONE 4**

#### **DISPOSIZIONI SEMPLIFICATE PER LA BOLLETTA GAS DIVERSI**

#### **Articolo 15**

##### *Fatturazione dei gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo reti urbane*

- 15.1 Gli esercenti la vendita di gas diversi emettono ai clienti finali gas diversi di cui al comma 2.2 una bolletta secondo le modalità di esposizione previste ai sensi del presente articolo.
- 15.2 Gli esercenti la vendita di gas diversi utilizzano un carattere di stampa facilmente leggibile con le modalità grafiche liberamente determinate dagli stessi, potendo altresì stabilire liberamente le posizioni delle singole voci che costituiscono ciascun elemento, purché le informazioni relative ai recapiti per il servizio di pronto intervento gas, nonché quelli per la presentazione di reclami o richieste di informazioni siano opportunamente evidenziate.
- 15.3 La bolletta deve riportare i seguenti elementi minimi:
- a) elementi identificativi del cliente finale e della relativa fornitura;
  - b) altri dati.
- 15.4 I dati di cui al comma 15.3, lettera a) corrispondono:
- a) i dati identificativi del cliente finale quali nome, cognome, indirizzo di fatturazione, codice fiscale (o denominazione societaria e partita IVA)



- dell'intestatario del contratto di vendita relativo al punto di prelievo o di riconsegna e il codice cliente o il codice utenza, laddove applicabile;
- b) ai dati identificativi del punto, con il dettaglio dell'indirizzo cui corrisponde il punto;
  - c) alle caratteristiche commerciali della fornitura, con il dettaglio:
    - i. del consumo annuo;
    - ii. dei recapiti telefonici il servizio di pronto intervento gas;
    - iii. dei recapiti per la presentazione di reclami o richieste di informazioni;
    - iv. dell'indicazione che il punto nella titolarità del cliente sia o meno soggetto alla regolazione ai sensi dell'articolo 50.3 dell'RTDG;
  - d) alle caratteristiche tecniche della fornitura, con il dettaglio del potere calorifico superiore convenzionale (P) di un metro cubo standard di gas distribuito nella località espresso in euro/GJ e il coefficiente correttivo C;

15.5 Gli altri dati di cui al comma 15.3, lettera b) corrispondono:

- a) ai dati relativi della bolletta, con il dettaglio:
  - i. della data di emissione e termine di pagamento della bolletta;
  - ii. del periodo cui si riferisce la bolletta;
- b) ai dati relativi alle letture, ai consumi e a eventuali ricalcoli da evidenziare con le modalità di cui ai commi da 8.3 a 8.8;
- c) alle informazioni relative ai pagamenti e all'eventuale rateizzazione, da evidenziare con le medesime modalità di cui al comma 8.12;
- d) alla sintesi degli importi fatturati, da evidenziare secondo le modalità di cui all'Articolo 16.

## **Articolo 16**

### *Sintesi degli importi fatturati*

- 16.1 Per gli esercenti la vendita di gas diversi, gli importi fatturati, oltre a quanto previsto ai successivi commi del presente articolo, possono essere dettagliati distinguendo tra:
- a) spesa per la vendita di gas;
  - b) spesa per la tariffa di rete e gli oneri generali di sistema.
- 16.2 In alternativa a quanto indicato al precedente comma, gli esercenti la vendita di gas diversi possono indicare un'unica voce per gli importi fatturati, fatto salvo quanto previsto ai successivi commi 16.3, 16.4 e 16.5.
- 16.3 Gli esercenti la vendita di gas diversi devono altresì fornire separata indicazione, degli eventuali importi relativi:
- a) ai ricalcoli determinati ai sensi dei commi da 8.4 a 8.8;
  - b) alle altre partite diverse da quanto dovuto per la fornitura, specificando la natura di ciascun importo addebitato/accreditato al cliente finale altri gas.

- 16.4 Gli esercenti la vendita di gas diversi provvedono a riportare altresì tra gli importi fatturati il totale imposte, nonché il totale bolletta.
- 16.5 In coerenza con la normativa vigente in materia fiscale, nelle bollette devono essere inserite, attraverso uno specifico riquadro di dettaglio, le informazioni relative a:
- le accise e addizionali, indicando le singole aliquote, i quantitativi di gas cui sono applicate e l'ammontare dovuto;
  - ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto.

### **Articolo 17**

#### *Ulteriori elementi minimi*

- 17.1 La bolletta dei clienti finali gas diversi di cui al comma 2.2 deve riportare, almeno una volta all'anno la dicitura di cui all'articolo 5, comma 5.3 della deliberazione 223/2016/R/gas.
- 17.2 La bolletta deve altresì riportare le informazioni di cui ai commi 8.17 lettera a) e 8.18.
- 17.3 Gli esercenti la vendita di gas diversi non possono inserire nella bolletta ulteriori informazioni, oltre a quelle previste nel presente Allegato, salvo quanto diversamente previsto dalla legge.

### **Articolo 18**

#### *Altre disposizioni per i gas diversi*

- 18.1 Gli esercenti la vendita di gas diversi in materia di modalità di trasmissione ed obblighi di comunicazione nei confronti dei clienti finali gas diversi di cui al comma 2.2 applicano quanto previsto dall'Articolo 1313, limitatamente a quanto previsto per la bolletta sintetica.

## **TITOLO III**

### **ULTERIORI OBBLIGHI IN TEMA DI TRASPARENZA**

### **Articolo 19**

#### *Glossario*

- 19.1 Con successivo provvedimento l'Autorità pubblica un Glossario contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette, cui i venditori devono attenersi. Il Glossario deve essere integrato da ciascun venditore per ciascuna offerta al fine di contenere una descrizione completa degli importi fatturati definiti nel contratto e in coerenza con la Tabella 1 e 2 di cui al presente



provvedimento; inoltre, in caso di introduzione di nuove componenti che concorrono alla determinazione degli importi fatturati il Glossario deve essere aggiornato.

19.2 I venditori riportano sul proprio sito internet il Glossario di cui al precedente comma 19.1.

**Tabella 1: Aggregazione degli importi fatturati per lo Scontrino dell'energia e per gli Elementi di dettaglio della bolletta di energia elettrica**

Voci di spesa	Aggregazione importi	
<i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i>	Corrispettivi di vendita previsti dal contratto e indicati nel Box dell'offerta.  Gli importi che formano la <i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i> comprendono i corrispettivi a copertura dell'approvvigionamento, della commercializzazione e del dispacciamento dell'energia elettrica ed eventuali sconti* nonché tutti gli importi per la vendita previsti dal contratto e diversi da quelli indicati nella voce <i>Spesa per la tariffa per l'uso della rete elettrica</i> e <i>Spesa per gli oneri generali di sistema</i> .	
<i>Spesa per la tariffa per l'uso della rete elettrica</i>	clienti di cui all'articolo 2.3 lettera a) del TIV	Possono essere ricompresi solo ed esclusivamente:  $\sigma 1, \sigma 2, \sigma 3, UC3, UC6$
	clienti di cui all'articolo 2.3 lettera c) del TIV	Possono essere ricompresi solo ed esclusivamente:  TRAS, DIS, MIS, UC3, UC6
<i>Spesa per gli oneri generali di sistema</i>	Possono essere ricompresi solo ed esclusivamente:  $A_{RIM}, A_{SOS}$	

\*Con la voce "Sconto" si fa riferimento, tra gli altri, a quanto previsto dal comma 13.3.

**Tabella 2: Aggregazione degli importi fatturati per lo Scontrino dell'energia e per gli Elementi di dettaglio della bolletta di gas naturale**

Voci di spesa	Aggregazione importi
<i>Spesa per la vendita di gas naturale</i>	Corrispettivi di vendita previsti dal contratto e indicati nel Box dell'offerta.  Gli importi che formano la <i>Spesa per la materia gas naturale</i> comprendono i corrispettivi a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale e del servizio di vendita al dettaglio del gas naturale ed eventuali sconti*, nonché tutti gli importi per la vendita previsti dal contratto e diversi da quelli indicati nella voce <i>Spesa per la tariffa per l'uso della rete del gas naturale</i> e <i>Spesa per gli oneri generali di sistema</i> .
<i>Spesa per la tariffa per l'uso della rete del gas naturale</i>	Posso essere ricompresi solo ed esclusivamente:  $Q_t, \tau 1, \tau 3, RS, UG1, ST, VR$ , "canoni comunali"
<i>Spesa per gli oneri generali di sistema</i>	Posso essere ricompresi solo ed esclusivamente:  $RE, UG2, UG3$ ed esclusivamente per i clienti finali di cui all'articolo 2.3, lettera b), c) e d) del TIVG, GS

\*Con la voce “Sconto” si fa riferimento, tra gli altri, a quanto previsto dal comma 13.3.

**Tabella 3: Livello dello sconto di cui al comma 13.3**

Tipologia di clienti	Unità di misura	Livello dello sconto di cui all'articolo 13, comma 3
Clienti di cui di cui all'articolo 2.3 lettera a) del TIV	€/punto di prelievo/anno	-6,00
Clienti di cui di cui all'articolo 2.3 lettera c) del TIV e di cui all'articolo 2.3 lettera c) e d) del TIVG		-6,60
Clienti di cui all'articolo 2.3 lettera a) del TIVG	€/punto di riconsegna/anno	-5,40
Clienti di cui all'articolo 2.3 lettera b), del TIVG		-12,00

**Figura 1: Facsimile dello Scontrino di energia**

Quantità	Prezzo medio	Importi
Quota per consumi		
<b>400 kWh</b> x	<b>0,18 €/kWh</b>	<b>+ 72,00 €</b>
<i>di cui spesa per vendita energia elettrica</i>	<i>0,11 €/kWh</i>	<i>+ 44,00 €</i>
<i>di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema</i>	<i>0,07 €/kWh</i>	<i>+ 28,00 €</i>
Quota fissa e Quota potenza		
<b>2 mesi</b> x	<b>7,00 €/mese</b>	<b>+ 14,00 €</b>
<i>di cui spesa per vendita energia elettrica</i>	<i>5,00 €/mese</i>	<i>+ 10,00 €</i>
<i>di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema</i>	<i>2,00 €/mese</i>	<i>+ 4,00 €</i>
<b>3 kW per 2 mesi</b> x	<b>2,00 €/kW/mese</b>	<b>+ 12,00 €</b>
<i>di cui spesa per la rete e gli oneri generali di sistema</i>	<i>2 €/kW/mese</i>	<i>+ 12,00 €</i>
Bonus sociale (2 mesi)		- 30,00 €
Altre partite - <i>Interessi di mora</i>		+ 2,21 €
Accise e IVA		+ 16,79 €
<b>Totale bolletta</b>		<b>= 87,00 €</b>
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato		+ 7,00 €
<b>Totale da pagare</b>		<b>= 94,00 €</b>

Valori indicativi riferiti a un cliente domestico di energia elettrica con potenza impegnata 3 kW, residente, con bonus sociale; bolletta bimestrale.

Per semplicità, questo facsimile si riferisce al caso più frequente e pertanto non sono presenti tutte le voci di cui all'articolo 6.