

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

**118/2025/R/COM**

**REVISIONE DEL GLOSSARIO PER LE FORNITURE DI ENERGIA  
ELETTRICA E GAS NATURALE PER “LA BOLLETTA DEI CLIENTI FINALI  
DELL’ENERGIA”**

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell’ambito del  
procedimento avviato con la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia  
Reti e Ambiente 7 novembre 2023, 516/2023/R/COM

Mercati di incidenza: energia elettrica e gas naturale

*25 marzo 2025*

### **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 516/2023/R/com per l'adozione di provvedimenti in materia di evoluzione della regolazione della Bolletta 2.0. In particolare, è atto a dare seguito al mandato conferito con la deliberazione 315/2025/R/com consistente nel definire il Glossario dei principali termini della bolletta, in coerenza con la nuova disciplina de "La Bolletta dei clienti finali dell'energia", approvata con la medesima deliberazione 315/2025/R/com.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata ([protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)) entro il **16 aprile 2025**.*

*Si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni. Con riferimento alla pubblicazione delle osservazioni, di cui al punto 1, lettera b), della stessa Informativa, si specifica ulteriormente che i partecipanti alla consultazione che intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, diversi dai dati personali, dovranno motivare tale richiesta contestualmente all'invio del proprio contributo alla presente consultazione, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità.*

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente  
Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia (DSME)  
Unità TON, Trasparenza e Oneri**

*Piazza Cavour, 5 - 20121 - Milano*

*tel. 02.655.65.396*

*e-mail: [servizi\\_sistema@arera.it](mailto:servizi_sistema@arera.it)*

*email: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)*

*sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)*

## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

#### **1. Base giuridica e finalità del trattamento**

##### ***a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni***

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

##### ***b. Pubblicazione delle osservazioni***

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

##### ***c. Modalità della pubblicazione***

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

#### **2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati**

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

### **3. Comunicazione e diffusione dei dati**

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

### **4. Titolare del Trattamento**

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: [info@arera.it](mailto:info@arera.it), PEC: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it), centralino: +39 02655651.

### **5. Diritti dell'interessato**

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Corso di Porta Vittoria, 27, 20122 Milano, e-mail: [rpd@arera.it](mailto:rpd@arera.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

## **INDICE**

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>2. LA NUOVA DISCIPLINA DE “LA BOLLETTA DEI CLIENTI FINALI DELL’ENERGIA” ED ELEMENTI DI CONTESTO.....</b>	<b>7</b>
<b>3. IL GLOSSARIO DELLA BOLLETTA PER I CLIENTI FINALI DELL’ENERGIA .....</b>	<b>9</b>
<b>4. TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE.....</b>	<b>11</b>

## 1. INTRODUZIONE

- 1.1 Con la deliberazione 516/2023/R/com, l’Autorità ha avviato un procedimento di profonda revisione dell’allora vigente regolazione in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione (denominata: Bolletta 2.0<sup>1</sup>) al fine di adeguarla al nuovo contesto di mercato e di rendere un documento più aderente alle reali esigenze dei clienti finali. Pertanto, con la deliberazione 315/2024/R/com, dopo ampia consultazione e confronto con gli stakeholder, nonché in seguito all’indagine demoscopica svolta *ad hoc* su un campione di circa 2000 famiglie, l’Autorità ha approvato “La bolletta dei clienti finali dell’energia” (o anche “nuova disciplina”). Tale nuova disciplina riforma radicalmente le precedenti previsioni e in particolare introduce tra le principali novità: una prima pagina obbligatoriamente redatta da tutti i venditori per tutti i clienti finali con le medesime caratteristiche, una nuova logica di schematizzazione degli importi fatturati, un nuovo strumento che racchiude e descrive le caratteristiche dell’offerta sottoscritta.
- 1.2 Nell’ambito della medesima deliberazione 315/2024/R/com, inoltre, l’Autorità ha conferito il mandato alla Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia (DSME) di revisionare gli strumenti di ulteriore trasparenza previsti dalla precedente regolazione e, in particolare, di approvare un nuovo Glossario aggiornato e coerente con la nuova disciplina, abrogando al contempo lo strumento della Guida alla lettura.

---

<sup>1</sup> Con la deliberazione 501/2014/R/com l’Autorità approvò il provvedimento noto come Bolletta 2.0, recante i criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, riformando profondamente le previsioni in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione con la finalità di effettuare interventi di adeguamento, razionalizzazione e semplificazione delle informazioni contenute nelle bollette. La Bolletta 2.0, riformata e semplificata nei contenuti e nei termini utilizzati, aveva introdotto la distinzione tra:

- a) bolletta sintetica, che deve essere recapitata al singolo cliente finale secondo le diverse periodicità di fatturazione previste;
- b) elementi di dettaglio, che sono messi a disposizione su richiesta del cliente finale – per i regimi di tutela – o secondo le modalità previste dal contratto – nel mercato libero<sup>1</sup>;
- c) altri documenti legati alla trasparenza, quali il Glossario, la Guida alla lettura e il modello (indicativo) di bolletta.

In particolare, con riferimento alla lettera c) del precedente punto 1.2, la citata deliberazione 501/2014/R/com prevedeva che:

- sia predisposto e pubblicato sul sito internet dell’Autorità il Glossario, rispettivamente per l’energia elettrica e per il gas naturale, dei principali termini contenuti nella bolletta; il Glossario fu approvato successivamente con la deliberazione 200/2015/R/com;
- ciascun venditore pubblici sul proprio sito internet una Guida alla lettura e che, per i regimi di tutela, la suddetta guida sia predisposta dall’Autorità e pubblicata anche sul sito internet dell’Autorità; tale Guida è un documento con la finalità di fornire una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati, al fine di garantire il raccordo di tali voci con il dettaglio delle voci indicate nel contratto di fornitura.

- 1.3 Nel presente documento per la consultazione, dopo avere sinteticamente riportato gli aspetti rilevanti della nuova bolletta, sono evidenziati gli orientamenti dell’Autorità in tema di:
- definizione del nuovo Glossario che sarà predisposto dall’Autorità de “La bolletta dei clienti finali dell’energia” rispettivamente per l’energia elettrica e per il gas naturale, ovvero del documento che fornisce la descrizione chiara dei termini utilizzati nella Bolletta;
  - disposizione degli obblighi in capo al venditore rispetto alle informazioni puntuali da integrare nel Glossario per ciascuna offerta relative, nello specifico, agli importi fatturati per il servizio di vendita di energia elettrica/gas naturale come definiti dal contratto; tali obblighi sono, peraltro, da intendersi in sostituzione di quelli precedentemente previsti dalla superata Guida alla lettura.

## **2. LA NUOVA DISCIPLINA DE “LA BOLLETTA DEI CLIENTI FINALI DELL’ENERGIA” ED ELEMENTI DI CONTESTO**

- 2.1 “La bolletta dei clienti finali di energia”, approvata con la deliberazione 315/2024/R/com<sup>2</sup>, ha disposto una nuova struttura della bolletta articolata nei seguenti due documenti regolatori:
- a) il primo è costituito dalla c.d. Bolletta sintetica, contenente:
- i. il **Frontespizio Unificato**, inteso come prima pagina universale della bolletta di tutti i clienti finali, che comprende un insieme circoscritto di informazioni-chiave, definite dall’Autorità;
  - ii. lo **Scontrino dell’energia**, uno schema semplice e comprensibile che espone gli importi fatturati in sostituzione della vigente classificazione in voci di spesa “per destinazione” e che fornisce le informazioni relative alla formazione degli importi nella logica quantità per prezzo (o “prezzo medio” dove rilevante);
  - iii. il **Box dedicato all’offerta**, contenente in forma sintetica le caratteristiche dell’offerta sottoscritta;
  - iv. gli **Elementi informativi essenziali** con informazioni organizzate in “*riquadri* contenitori” denominati in modo unitario e riconoscibile;

---

<sup>2</sup> I nuovi criteri e gli obblighi previsti dalla nuova disciplina si applicano, a partire dall’1 luglio 2025, ai clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e ai clienti del servizio di gas naturale domestici, condomini a uso domestico, attività di servizio pubblico e altri usi con consumi annui fino a 200.000 Smc, nonché con modalità semplificate nei confronti dei clienti finali per le forniture di gas diversi dal gas naturale; l’ambito di applicazione della nuova disciplina è stato esteso rispetto a quello definito per la Bolletta 2.0, ricomprendendo altresì il servizio di ultima istanza gas a partire dalle prossime assegnazioni relative all’anno termico 2025-2026, nonché le forniture destinate alle amministrazioni pubbliche.

- b) il secondo è costituito dai c.d. Elementi di dettaglio (di seguito anche: ED), i quali confermano integralmente l'omologo documento regolatorio della Bolletta 2.0.
- 2.2 Fermo restando le finalità del Glossario, già definite nell'ambito della precedente regolazione della Bolletta 2.0, il presente documento per la consultazione dà seguito al mandato conferito alla direzione DSME di rinnovare tale strumento al fine di renderlo coerente con la nuova disciplina. Inoltre, come disposto sempre dalla medesima deliberazione 315/2024/R/com, è intenzione dell'Autorità prevedere che il Glossario che verrà adottato in esito al presente procedimento costituisca l'unico strumento di ulteriore trasparenza, sostituendo, in altre parole, integralmente anche la Guida alla lettura.
- 2.3 È dunque intendimento dell'Autorità confermare una duplice valenza del Glossario, in qualità di documento che persegue i seguenti obiettivi:
- fornire una descrizione chiara della terminologia tecnica utilizzata nella bolletta – senza modificare in alcun modo la valenza della stessa terminologia ai fini della regolazione e della sua applicazione o del contenuto dei contratti di fornitura;
  - fornire la descrizione più dinamica, o personalizzata, del raccordo con le voci in bolletta e il contratto sottoscritto, ulteriore obiettivo, precedentemente assolto dalla Guida alla lettura.
- 2.4 A tal fine, si rende necessario prevedere che il riquadro del Glossario dedicato alla descrizione dell'offerta sia debitamente compilato da ciascun venditore per ciascuna offerta tenendo conto delle finalità richiamate al precedente punto.
- 2.5 Nello specifico, le rilevanti righe del riquadro del “Box dell'offerta” aventi proprio l'obiettivo di dare evidenza degli importi fatturati per il servizio di vendita dell'energia elettrica/gas naturale, ovvero all'offerta sottoscritta, siano redatte da ciascun venditore per ciascuna offerta. Nello specifico, le seguenti righe – di cui all'articolo 7, comma 3, lettere j) e k) della nuova disciplina che descrivono le caratteristiche dell'offerta sottoscritta – saranno sottoposte all'obbligo di compilazione con riguardo a:
- (a) la formula prevista dall'offerta per il prezzo della materia prima energia/gas naturale (in particolare rilevante per le offerte a prezzo variabile), con esplicitazione di ogni singolo elemento della formula;
  - (b) tutti i valori assunti da ciascun elemento della formula di cui al punto precedente nel periodo di consumo cui si riferisce la bolletta, cioè le eventuali componenti che concorrono al costo della materia prima energia/gas naturale (es. dispacciamento, sbilanciamento, *capacity market* e simili) previste dall'offerta.

Inoltre, per le offerte a prezzo variabile, saranno anche da indicare le seguenti informazioni previste ai sensi dell'articolo 7 comma 4, lettere a) e b) della nuova disciplina:



- l'indice di riferimento (es. PUN/prezzo PSV etc.);
  - la periodicità di aggiornamento dell'indice (es. mensile).
- 2.6 Da ultimo, con la deliberazione 23 luglio 2024, 315/2024/R/com, l'Autorità ha sostanzialmente confermato l'invarianza degli Elementi di dettaglio, rispetto alla precedente regolazione della Bolletta 2.0, in termini di informazioni minime e modalità di redazione. Questi, infatti, continueranno a riportare le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, comprese le informazioni relative alla normativa fiscale, con l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati, attualmente previste.
- 2.7 L'Autorità ritiene, inoltre, che il medesimo obbligo di compilazione di cui al punto 2.5 sia da applicare anche con riferimento alla sezione degli ED, in cui sarà necessario per il venditore elencare per ciascuna offerta tutti i corrispettivi che sono fatturati nella voce di "Spesa per il servizio di vendita di energia elettrica/gas naturale", per tutte le quote (fissa, per consumi, e eventualmente potenza) con la sintetica descrizione delle rispettive definizioni.
- 2.8 Le sezioni oggetto dell'obbligo di compilazione da parte del venditore sono evidenziate nei Glossari pubblicati nell'Appendice del presente documento.

### **3. IL GLOSSARIO DELLA BOLLETTA PER I CLIENTI FINALI DELL'ENERGIA**

- 3.1 L'Autorità ritiene, in sintesi, che il Glossario sia predisposto dall'Autorità e che assolva le funzioni dei due strumenti di ulteriore trasparenza previsti dalla precedente regolazione (Glossario e Guida), ovvero definisce la principale terminologia, da un lato e fornisce la descrizione del raccordo con le voci in bolletta e il contratto sottoscritto, dall'altro.
- 3.2 Con riferimento alla **struttura** del Glossario, in termini generali, si intende prevedere che quest'ultimo sia formato da due parti differenziate e separate: la prima relativa alla bolletta sintetica, con le sue parti integranti: Frontespizio unificato, Scontrino dell'energia e Box dell'offerta e, infine, Elementi informativi essenziali e la seconda che riporta le informazioni relative ai dettagli che potranno derivare dalla messa a disposizione della parte ED. Si ritiene inoltre utile, anche ai fini di una sua più semplice consultazione, di mantenere la separazione per distinguere il settore dell'energia elettrica dal settore del gas naturale già disposta con la Bolletta 2.0.
- 3.3 Con riferimento al **contenuto** del Glossario, a differenza del Glossario della Bolletta 2.0, non si ritiene necessario confermare la possibilità per il venditore del mercato libero di completare il Glossario con ulteriori ed eventuali informazioni ed elementi presenti nelle bollette sintetiche in quanto le nuove bollette presentano un elevato grado di standardizzazione e uniformità. Inoltre, il Glossario predisposto dall'Autorità e sottoposto alla presente consultazione

è da ritenersi alquanto completo, poiché già fornisce descrizioni per la maggior parte della terminologia utilizzata.

- 3.4 L’Autorità, pertanto, pone in consultazione il dettaglio del contenuto del Glossario, al fine di avere suggerimenti di ulteriori eventuali chiarificazioni terminologiche rispetto a quanto proposto o segnalazioni in tema di necessità di ulteriori integrazioni.
- 3.5 Quanto agli **obblighi di pubblicazione**, come anticipato in premessa, è intendimento dell’Autorità predisporre il Glossario che sarà adottato in esito al presente documento per la consultazione, e prevedere la sua pubblicazione sul proprio sito internet. Fermo restando l’obbligo di riportare le medesime voci e definizioni di tali voci (contenuto obbligatorio) con completezza, al venditore viene data scelta in termini di **modalità di pubblicazione**, con possibilità di sviluppare uno strumento più dinamico e interattivo che permette una migliore navigabilità del cliente finale.
- 3.6 Inoltre, ciascun venditore, a sua volta, avrà gli obblighi di:
- pubblicare il Glossario sul proprio sito internet; e
  - integrare tale Glossario nelle parti del Box dell’offerta e degli ED descritte ai 2.6 e 2.8 distintamente per ciascuna offerta. In particolare, per quanto riguarda la lettera (b) del punto 2.6, il venditore riporta i medesimi valori pubblicati nella fase pre/contrattuale.
- 3.7 Inoltre, per i servizi di tutela e di ultima istanza previsti dalla regolazione in ciascun settore<sup>3</sup>, l’Autorità pubblicherà anche sul proprio sito le relative sezioni inerenti alla spesa per la vendita, con la descrizione sintetica dei singoli corrispettivi unitari che compongono tale voce di spesa. Ciò è in aggiuntivo agli obblighi di cui al precedente punto 3.6.
- 3.8 Da ultimo, al fine di non aggravare l’onere in capo al venditore, evitando il proliferare di un elevato numero di Glossari che dovranno anche essere aggiornati e mantenuti sul rispettivo sito, l’Autorità è intenzionata a prevedere la possibilità di lasciare facoltà al venditore, in alternativa a pubblicare un Glossario dedicato per ciascuna offerta, di ricorrere, all’interno del Glossario, cioè in corrispondenza alle righe che debbano essere compilate per ciascuna offerta, all’utilizzo di link alle pagine predisposte *ad hoc* del venditore per ciascuna offerta con la descrizione completa dei corrispettivi previsti per la voce spesa. Tali pagine potrebbero essere, a titolo di esempio, le pagine pubblicate con le informazioni e documentazione precontrattuale per l’offerta medesima.
- 3.9 Resta fermo l’obbligo per il venditore di mantenere il Glossario sul proprio sito anche per le offerte non più commercializzabili.

---

<sup>3</sup> In particolare, si tratta: per il settore elettrico, del servizio di vulnerabilità – ancora da disciplinare - e dei servizi a tutele gradualità (STG) e, per il settore del gas, del servizio di tutela della vulnerabilità, del servizio di fornitura di ultima istanza (FUI) e del servizio di *default* distribuzione (SdD).

*Spunti di consultazione*

*Q.1 Si ritiene siano stati identificati in modo corretto i principali termini da riportare nelle diverse sezioni del Glossario? Motivare la risposta*

*Q.2 Si condivide la proposta di definire un Glossario, uniforme nelle parti delle definizioni comuni a tutte le offerte, predisposto dall’Autorità con l’obbligo in capo al venditore di, pubblicarlo sul proprio sito e integrarlo con le specifiche informazioni di dettaglio relative a ciascuna offerta? Motivare la risposta.*

*Q.3 Si condivide la proposta illustrata di consentire flessibilità al venditore nella compilazione e pubblicazione sul proprio sito?*

**4. TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE**

- 4.1 Tenuto conto che la nuova disciplina de “La bolletta dei clienti finali dell’energia” si applica ai clienti finali a decorrere dall’1 luglio 2025, l’Autorità ritiene opportuno procedere con la pubblicazione del Glossario in tempi stretti, ciò al fine di garantire il raccordo tra la data di applicazione della nuova disciplina e la data di obbligo di pubblicazione da parte del venditore sul proprio sito del nuovo Glossario.
- 4.2 È intenzione dell’Autorità, pertanto, stabilire che il termine di pubblicazione e conseguente integrazione del Glossario da parte del venditore per ciascuna offerta, nelle parti rilevanti all’offerta, sia l’1 luglio 2025.

*Spunti di consultazione*

*Q.4 Si concorda con le tempistiche proposte? Motivare le risposte*