

**ALLEGATO A**

**BOLLETTA 2.0: CRITERI  
PER LA TRASPARENZA DELLE BOLLETTE PER  
I CONSUMI DI ELETTRICITÀ  
E/O DI GAS DISTRIBUITO A MEZZO DI RETI URBANE**

## 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, 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 al TIBEG;
- **cliente finale** è il cliente che acquista energia elettrica o gas naturale per uso proprio nei regimi di tutela o nel mercato libero;
- **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;
- **consumo annuo** è pari, per il settore elettrico, al consumo risultante da letture rilevate che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi; per il settore gas naturale, qualora non siano disponibili letture rilevate che coprono un periodo di dodici mesi consecutivi, al prelievo annuo come calcolato in base all'articolo 4 del TISG;
- **consumi effettivi** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate e/o autoletture;
- **consumi fatturati** sono i consumi in base ai quali vengono calcolati gli importi fatturati, non necessariamente coincidenti con i consumi effettivi e/o stimati;
- **consumi stimati** sono i consumi attribuiti sulla base di stime;
- **data di attivazione della fornitura** è la data a partire dalla quale la fornitura di energia elettrica, in virtù dei contratti di dispacciamento e di trasporto, è in carico al venditore o a partire dalla quale la fornitura di gas naturale, in

virtù dell'accesso consentito dall'impresa di distribuzione, è in carico al venditore;

- **esercenti i regimi di tutela** sono rispettivamente l'esercente la maggior tutela per il mercato elettrico e l'esercente il servizio di tutela per il mercato del gas naturale;
- **esercente la vendita di gas diversi** è il soggetto esercente l'attività di distribuzione, misura e vendita di gas diversi;
- **lettura rilevata** è la rilevazione del dato espresso dal totalizzatore numerico del gruppo di misura raccolto in loco e validato dall'esercente il servizio di distribuzione;
- **punto di prelievo (POD)** è il punto in cui l'impresa di distribuzione 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;
- **venditore** è, alternativamente, un venditore operante sul mercato libero di energia elettrica e/o gas naturale o un esercente i regimi di tutela;
- **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 del Ministro dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009** 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 191/2013/R/gas** è la deliberazione 9 maggio 2013, 191/2013/R/gas come successivamente modificata ed integrata, recante Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali e di reti di trasporto, per il periodo 1 gennaio 2014 – 31 dicembre 2016;
- **deliberazione 412/2014/R/efr** è la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 412/2014/R/efr, recante "Avvio di procedimento per l'adozione di provvedimenti, ai fini dell'attuazione delle disposizioni del decreto legislativo 102/2014 in materia di efficienza energetica";
- **TIBEG** è il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale approvato con deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com;
- **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/77 approvato con deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato ed integrato;

- **TIT** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015, approvato con deliberazione ARG/elt 199/11 come successivamente modificato ed integrato;
- **TISG** è il Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (settlement) approvato con deliberazione 31 maggio 2012, 229/2012/R/gas, come successivamente modificato ed integrato;
- **TIVG** è il 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 approvato con deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente modificato ed integrato.

## **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, lettere a), b), c) e, limitatamente ai punti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, lettera d) del TIVG.
- 2.2 Il presente provvedimento si applica, con modalità semplificate, alle bollette emesse nei confronti dei clienti finali per le forniture di:
- a) gas di petrolio liquefatti (GPL);
  - b) gas manifatturati;
  - c) altri gas diversi da gas naturale.
- 2.3 Quanto previsto nel presente provvedimento non si applica:
- a) per le forniture destinate alle amministrazioni pubbliche, per le quali valgono gli obblighi in tema di fatturazione elettronica ai sensi della legge 24 dicembre 2007, n. 244 e del decreto ministeriale 3 aprile 2013, n. 55;
  - b) per i clienti multisito, qualora almeno un punto non ricada nell’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) redigere una bolletta sintetica, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, e gli elementi di dettaglio secondo le modalità previste al Titolo II, Sezioni 1 e 2;
  - b) emettere la bolletta con le modalità previste al Titolo II, Sezione 3;
  - c) ottemperare agli ulteriori obblighi in tema di trasparenza di cui al Titolo III.
- 3.2 Con riferimento ai clienti di cui al comma 2.2 gli esercenti la vendita gas diversi applicano le disposizioni in tema di trasparenza delle bollette secondo quanto previsto al Titolo II, Sezione 4.
- 3.3 L'unità di misura rilevante nella bolletta è, per il settore dell'energia elettrica:
- a) il kWh per i consumi;
  - b) il kW per la potenza disponibile e per la potenza impegnata;
  - c) il kVArh per i prelievi di energia reattiva.
- 3.4 L'unità di misura rilevante nella bolletta è, per il settore del gas naturale e dei gas diversi, lo Standard metro cubo (Smc).

## **TITOLO II**

### **STRUTTURA E CONTENUTO BOLLETTA**

#### **SEZIONE 1**

#### **BOLLETTA SINTETICA**

##### **Articolo 4**

##### *Struttura della bolletta sintetica*

- 4.1 La bolletta sintetica deve essere coerente con la normativa fiscale e deve riportare gli elementi minimi di cui alla presente Sezione 1, secondo le modalità di esposizione previste ai sensi del presente articolo.
- 4.2 I venditori nel redigere la bolletta sintetica 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 guasti elettrici o per il servizio di pronto intervento gas, nonché quelli per la presentazione di reclami o richieste di informazioni siano opportunamente evidenziate.

##### **Articolo 5**

##### *Elementi minimi della bolletta sintetica*

- 5.1 La bolletta sintetica deve riportare i seguenti elementi:
- a) elementi identificativi del cliente finale e della relativa fornitura;

b) altri dati.

5.2 I dati identificativi del cliente finale e della relativa fornitura di cui al comma 5.1, lettera a) corrispondono a:

- a) i dati del cliente, pari al nome, cognome, indirizzo di fatturazione, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di vendita relativo al punto;
- b) i dati identificativi del punto, con il dettaglio di:
  - i. l'indirizzo cui corrisponde il punto;
  - ii. il POD/PDR;
- c) le caratteristiche commerciali della fornitura, con il dettaglio di:
  - i. la dicitura del mercato di riferimento, indicando alternativamente la dicitura *mercato libero*, *servizio di maggior tutela* o *servizio di tutela*;
  - ii. la denominazione dell'offerta del mercato libero;
  - iii. il consumo annuo, differenziato, relativamente al settore elettrico, per fasce orarie;
  - iv. i recapiti telefonici per il servizio guasti elettrici o il servizio di pronto intervento gas dell'impresa di distribuzione, relativamente al settore del gas naturale;
  - v. i recapiti per la presentazione di reclami scritti o richieste di informazioni
  - vi. le informazioni di cui all'articolo 32 del TIBEG;
- d) le caratteristiche tecniche della fornitura, con il dettaglio di:
  - i. la potenza disponibile e la potenza impegnata se sono previsti corrispettivi per la medesima, per il settore elettrico;
  - ii. l'identificazione della tipologia di cliente, indicata nel seguente modo:
    - per il settore elettrico: "*domestico residente*" o "*domestico non residente*" o "*domestici con pompa di calore*" o "*altri usi*";
    - per il settore del gas naturale: "*domestico*" o "*condominio ad uso domestico*", "*altri usi*" o "*attività di servizio pubblico*";
  - iii. la tipologia d'uso, per il settore del gas naturale, 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*";
  - iv. il potere calorifico superiore convenzionale (P) di un metro cubo standard di gas distribuito nella località espresso in euro/GJ e il coefficiente correttivo C, per il settore del gas naturale;

5.3 Ai fini dell'indicazione dell'informazione relativa al consumo annuo di cui al comma 5.2, lettera c), punto iii., qualora 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, sulla base dei dati a sua disposizione, indicando che si tratta di "*consumo da inizio fornitura*".

5.4 Gli altri dati di cui al comma 5.1, lettera b) corrispondono a:

- a) i dati relativi al documento di fatturazione, con il dettaglio de:
  - i. la data di emissione e il termine di pagamento della bolletta;
  - ii. il periodo cui si riferisce la bolletta;
- b) i dati relativi alle letture, ai consumi e a eventuali ricalcoli da evidenziare con le modalità di cui all'articolo 6;
- c) le informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione, da evidenziare con le modalità di cui all'articolo 7;
- d) la sintesi degli importi fatturati comprese le informazioni relative alla normativa fiscale, da evidenziare secondo le modalità di cui all'articolo 8;
- e) il costo medio unitario, definito secondo quanto indicato al successivo articolo 9.

## **Articolo 6**

### *Dati relativi alle letture, ai consumi e ricalcoli degli importi*

- 6.1 I dati relativi alle letture e ai consumi devono evidenziare, per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta:
  - a) il dettaglio delle letture con l'indicazione separata tra letture rilevate, autoletture 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, ove il contratto lo preveda;
  - d) l'indicazione, nel caso di letture e consumi stimati, che gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo.
- 6.2 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati sulla base di consumi stimati, nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
  - a) il periodo cui si riferisce il ricalcolo;
  - b) i consumi ed importi già contabilizzati nelle precedenti bollette, in detrazione.
- 6.3 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 6.2, 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 per lettura precedentemente errata;
    - ii. ricalcolo per ricostruzione dei consumi;
    - 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.
- 6.4 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.

## **Articolo 7**

### *Informazioni relative al pagamento e alla rateizzazione*

- 7.1 Le informazioni relative ai pagamenti da evidenziare in bolletta riguardano:
- a) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente finale;
  - b) la situazione dei pagamenti precedenti;
  - c) l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
  - d) 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.
- 7.2 Nei casi in cui siano segnalate situazioni di 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.
- 7.3 Nei casi di importi fatturati per cui può essere richiesta la rateizzazione ai sensi del contratto, la bolletta sintetica deve riportare in evidenza:
- a) la possibilità del cliente di chiedere la rateizzazione;
  - b) i tempi e le modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.

## **Articolo 8**

### *Sintesi degli importi fatturati*

- 8.1 Per gli esercenti i regimi di tutela, gli importi fatturati, oltre a quanto previsto ai successivi commi del presente articolo, sono dettagliati distinguendo tra:
- a) spesa per la materia energia/gas naturale;
  - b) spesa per il trasporto e la gestione del contatore;

- c) spesa per oneri di sistema.
- 8.2 Gli esercenti i regimi di tutela devono altresì fornire separata indicazione, degli eventuali importi relativi a:
- a) i ricalcoli determinati ai sensi dell'articolo 6, nei casi di cui ai commi 6.3 e 6.4;
  - b) le altre partite, specificando la natura di ciascun importo addebitato/accreditato al cliente e se tali importi comprendono anche gli eventuali indennizzi da corrispondere al cliente;
  - c) per i clienti che ne hanno titolo, il bonus sociale, indicando l'importo in deduzione della base imponibile.
- 8.3 I venditori sul mercato libero definiscono la sintesi degli importi fatturati in coerenza con le previsioni della guida alla lettura di cui all'Articolo 20, purché siano indicati separatamente gli importi fatturati relativi a:
- a) spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema, anche se non distinti;
  - b) i ricalcoli determinati ai sensi dell'articolo 6, nei casi di cui ai commi 6.3 e 6.4;
  - c) le altre partite, specificando la natura dell'importo addebitato/accreditato al cliente e che comprendono anche gli eventuali indennizzi da corrispondere al cliente;
  - d) per i clienti che ne hanno titolo, il bonus sociale, indicando l'importo in deduzione della base imponibile.
- 8.4 I venditori, oltre a quanto previsto nei commi precedenti, provvedono a riportare altresì tra gli importi fatturati il totale dell'importo IVA e delle altre imposte, nonché il totale risultante dalla bolletta.
- 8.5 In coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente in materia fiscale, nella bolletta sintetica devono essere inserite, attraverso uno specifico riquadro di dettaglio, le informazioni relative a:
- i. le accise e addizionali, indicando le singole aliquote, i quantitativi di energia elettrica o gas cui sono applicate e l'ammontare dovuto;
  - ii. ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto.

## **Articolo 9**

### *Costo medio fornitura*

- 9.1 La bolletta sintetica riporta le informazioni relative a :
- a) costo medio unitario della bolletta, comprensivo di imposte;
  - b) costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale.

- 9.2 L'informazione relativa al costo medio unitario della bolletta, di cui alla lettera a) del comma 9.1, è pari al rapporto tra l'importo complessivamente fatturato al cliente, ovvero la voce totale della bolletta di cui al comma 8.4, e i consumi fatturati nella medesima.
- 9.3 L'informazione relativa al costo medio unitario della spesa per la materia energia/gas naturale, di cui alla lettera b) del comma 9.1, è costituita dal rapporto tra l'importo di cui al comma 8.1, lettera a) e i consumi fatturati nella bolletta.

## **Articolo 10**

### *Ulteriori elementi minimi*

- 10.1 La bolletta sintetica deve riportare, almeno una volta all'anno o secondo la diversa periodicità definita dalla normativa, i seguenti elementi:
- a) il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, eventualmente suddivisi per fasce orarie qualora il dato sia disponibile, con un'indicazione, preferibilmente grafica, che consenta al cliente finale di monitorare e valutare i propri consumi;
  - b) i dati relativi alle ulteriori caratteristiche contrattuali, con il dettaglio di:
    - i. la data di attivazione della fornitura;
    - ii. la tensione di alimentazione, per il settore elettrico;
    - iii. la dicitura di cui all'articolo 5, comma 5.3 della deliberazione 191/2013/R/gas;
  - c) le informazioni sul mix energetico di fonti, secondo quanto previsto, anche in relazione alla periodicità, dal decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009.
- 10.2 La data di attivazione della fornitura di cui al comma 10.1, lettera b), punto i., deve essere comunque sempre riportata dal venditore almeno nella prima bolletta emessa nei confronti del cliente finale. Il venditore sul mercato libero deve altresì indicare, nella prima bolletta di applicazione, la data a partire dalla quale applica nuove condizioni economiche.
- 10.3 La bolletta sintetica deve altresì riportare:
- 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 in vigore;
  - b) informazioni relative a comunicazioni dell'Autorità destinate ai clienti finali; in tali casi:
    - i. il testo delle comunicazioni viene 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;
    - ii. i venditori provvedono a darne opportuna evidenza.

- 10.4 Gli esercenti i regimi di tutela non possono inserire ulteriori informazioni, oltre a quelle previste nel presente Allegato, salvo quanto diversamente previsto dalla legge.
- 10.5 I venditori sul mercato libero possono inserire ulteriori informazioni nella bolletta sintetica. Tali informazioni, fermo restando il rispetto delle previsioni in materia di tutela, riservatezza e protezione dei dati personali, possono essere anche di carattere commerciale, purché siano riferite all'offerta sottoscritta, ad eventuali promozioni inerenti all'offerta o ad eventuali offerte relative al medesimo settore cui la fatturazione si riferisce e devono risultare chiaramente distinte dalle informazioni relative agli elementi minimi di cui all'articolo 5.

## **SEZIONE 2 ELEMENTI DI DETTAGLIO**

### **Articolo 11**

#### *Struttura degli elementi di dettaglio*

- 11.1 Gli elementi di dettaglio devono essere obbligatoriamente redatti dal venditore per ciascun periodo di fatturazione.
- 11.2 Gli elementi di dettaglio contengono le informazioni di dettaglio relative agli importi fatturati, con una ripartizione coerente con la bolletta sintetica, con l'indicazione dei prezzi unitari e delle quantità cui sono applicati.
- 11.3 Gli elementi di dettaglio inerenti alla fatturazione destinata ai clienti serviti nei regimi di tutela 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 ai sensi dell'articolo 6;
  - d) il tasso di interesse applicato ed il periodo cui l'interesse si riferisce, nel caso di applicazione degli interessi di cui al comma 7.1 lettera d).

### **Articolo 12**

#### *Disponibilità degli elementi di dettaglio*

- 12.1 Il cliente finale riceve dal proprio venditore gli elementi di dettaglio:

- a) su richiesta, qualora servito nell'ambito dei regimi di tutela;
- b) secondo le modalità contrattualmente concordate, qualora servito nel mercato libero;
- c) in caso di reclamo inerente la fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione.

12.2 Per i regimi di tutela:

- a) la richiesta di cui al comma 12.1 lettera a) viene effettuata secondo le modalità previste dall'esercente il regime di tutela, modalità che devono comunque prevedere almeno un contatto diverso da strumenti che richiedano un supporto informativo;
- b) l'esercente il regime di tutela fornisce gli elementi di dettaglio, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
- c) successivamente alla richiesta di cui alla lettera b) e fino a diversa comunicazione del cliente finale, l'esercente il regime di tutela fornisce gli elementi di dettaglio contestualmente all'emissione periodica della bolletta sintetica.

12.3 In caso di reclamo inerente alla fatturazione, di una richiesta di rettifica di fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione, gli elementi di dettaglio devono essere resi disponibili dal venditore entro i medesimi tempi previsti dal TIQV per la risposta motivata.

12.4 Nei casi di cui al precedente comma 12.3, il venditore fornisce gli elementi di dettaglio solo in occasione della risposta al reclamo o alla richiesta di rettifica o informazione presentata dal cliente.

### **SEZIONE 3 EMISSIONE DELLA BOLLETTA**

#### **Articolo 13**

##### *Modalità di emissione per i regimi di tutela*

13.1 Per i regimi di tutela, le modalità di emissione della bolletta sintetica e dell'eventuale emissione degli elementi di dettaglio sono definite nel rispetto dei criteri di cui al presente articolo.

13.2 Le condizioni generali di contratto praticate dagli esercenti i regimi di tutela sono integrate con una clausola in forza della quale la principale modalità di emissione della bolletta è il formato elettronico, che sarà utilizzato, in coerenza con quanto definito nei successivi commi, fatta salva diversa indicazione del cliente finale.

13.3 L'esercente i regimi di tutela:

- a) comunica, secondo le modalità di cui al successivo comma 13.4, a ciascun cliente finale che ha attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato che la principale modalità di emissione della bolletta è il formato elettronico e che verrà utilizzata tale modalità, fatta salva diversa indicazione del cliente finale;
  - b) a seguito della comunicazione di cui alla lettera a), provvede ad utilizzare, per i clienti che non abbiano dato diversa indicazione, la modalità di emissione della bolletta in formato elettronico;
  - c) definisce le altre modalità di emissione della bolletta per i clienti diversi da quelli di cui alla lettera a).
- 13.4 L'esercente i regimi di tutela invia, secondo i tempi che verranno definiti dall'Autorità nell'ambito del provvedimento da adottare in esito al procedimento di cui alla deliberazione 412/2014/R/efr, a ciascun cliente finale che ha attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato, una comunicazione relativa alla proposta di passaggio alla modalità di emissione della bolletta in formato elettronico, evidenziando che decorsi 60 giorni dalla comunicazione la proposta si considera accettata salvo diversa indicazione del cliente finale.
- 13.5 Nelle more delle disposizioni di cui ai commi da 13.2 a 13.4:
- a) l'esercente i regimi di tutela offre ai clienti finali più di una modalità di emissione, comprendendo sempre la modalità di emissione in formato elettronico per i clienti che hanno attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato;
  - b) la modalità di emissione in formato elettronico deve essere esplicitamente richiesta dal cliente finale che ha attivato una modalità di addebito automatico dell'importo fatturato.
- 13.6 In tutti i casi di modalità di emissione in formato elettronico, l'esercente il regime di tutela applica uno sconto al cliente finale, il cui livello è fissato dall'Autorità con successivo provvedimento.

#### **Articolo 14**

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

- 14.1 Le modalità di emissione della bolletta sintetica e dell'eventuale emissione degli elementi di dettaglio sono contrattualmente definite da ciascun venditore sul mercato libero, fatto comunque salvo quanto previsto dalla normativa vigente in materia fiscale.

**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) ai dati del cliente, pari al nome, cognome, indirizzo di fatturazione, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di vendita relativo al punto;
  - 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 al documento di fatturazione, 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 all'Articolo 16;

- c) alle informazioni relative ai pagamenti e all'eventuale rateizzazione, da evidenziare con le medesime modalità di cui all'articolo 7;
- d) alla sintesi degli importi fatturati, da evidenziare secondo le modalità di cui all'Articolo 177.

## **Articolo 16**

### *Dati relativi alle letture, ai consumi e ai ricalcoli degli importi*

- 16.1 I dati relativi alle letture e ai consumi devono evidenziare, per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta:
- a) il dettaglio delle letture con l'indicazione separata tra letture rilevate, autoletture e letture stimate;
  - b) il dettaglio dei consumi, con l'indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati;
  - c) l'indicazione, nel caso di letture e consumi stimati che gli importi fatturati saranno oggetto di successivo ricalcolo.
- 16.2 Nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati nelle bollette in cui avvengono tali ricalcoli deve essere inserito:
- a) il periodo cui si riferisce il ricalcolo;
  - b) i consumi ed importi già contabilizzati nelle precedenti bollette, in detrazione.
- 16.3 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 16.2, 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 per lettura precedentemente errata;
    - ii. ricalcolo per ricostruzione dei consumi;
    - iii. ricalcolo per altre motivazioni, da specificare a cura dell'esercente la vendita;
  - c) gli importi oggetto del ricalcolo, indicando l'importo in euro da addebitare o accreditare al cliente finale.
- 16.4 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 possono essere inserite le seguenti informazioni:
- 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 che il cliente è tenuto a pagare o ricevere.

### **Articolo 17**

#### *Sintesi degli importi fatturati*

- 17.1 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 materia gas;
  - b) spesa per il trasporto e la gestione del contatore e gli oneri di sistema;
- 17.2 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 17.3, 17.4 e 17.5.
- 17.3 Gli esercenti la vendita di gas diversi devono altresì fornire separata indicazione, degli eventuali importi relativi:
  - a) ai ricalcoli determinati ai sensi dell'Articolo 16;
  - b) alle altre partite diverse da quanto dovuto per la fornitura, specificando la natura di ciascun importo addebitato/accreditato al cliente finale altri gas.
- 17.4 Gli esercenti la vendita di gas diversi provvedono a riportare altresì tra gli importi fatturati il totale imposte, nonché il totale bolletta.
- 17.5 In coerenza con la normativa vigente in materia fiscale, nelle bollette devono essere inserite, attraverso uno specifico riquadro di dettaglio, le informazioni relative a:
  - a) le accise e addizionali, indicando le singole aliquote, i quantitativi di gas cui sono applicate e l'ammontare dovuto;
  - b) ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto.

### **Articolo 18**

#### *Ulteriori elementi minimi*

- 18.1 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 191/2013/R/gas, nonché la data di attivazione della fornitura.
- 18.2 La bolletta deve altresì riportare:
  - 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 in vigore;
  - b) informazioni relative a comunicazioni dell'Autorità destinate ai clienti finali. In tali casi:

- i. il testo delle comunicazioni viene reso noto agli esercenti la vendita altri gas 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;
  - ii. gli esercenti la vendita di gas diversi provvedono a darne opportuna evidenza.
- 18.3 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 19**

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

- 19.1 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 13, limitatamente a quanto previsto per la bolletta sintetica.

## **TITOLO III**

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

### **Articolo 20**

#### *Guida alla lettura*

- 20.1 Il venditore pubblica sul proprio sito internet una guida alla lettura, contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati. La guida alla lettura deve essere aggiornata in caso di introduzione di nuove componenti che concorrono alla determinazione delle voci che compongono gli importi fatturati.
- 20.2 Per i regimi di tutela, l’Autorità:
- a) con successivo provvedimento predispone la guida alla lettura che ciascun esercente i regimi di tutela pubblica sul proprio sito internet;
  - b) pubblica sul proprio sito internet la guida alla lettura;
  - c) provvede all’aggiornamento della guida alla lettura entro 15 giorni dall’introduzione di nuove componenti o dall’eventuale modifica dell’articolazione di quelle pre-esistenti.
- 20.3 Per il mercato libero, ciascun venditore:
- a) pubblica sul proprio sito internet la guida alla lettura per ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali, che deve essere redatta utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile e coerente con il Glossario di cui all’Articolo 22;

- b) provvede all'aggiornamento della guida alla lettura entro 15 giorni dall'introduzione di nuove componenti o dall'eventuale modifica dell'articolazione di quelle pre-esistenti.
- 20.4 Il venditore fornisce al cliente finale la guida alla lettura, qualora questi ne faccia richiesta, secondo le modalità definite da ciascun venditore. Il venditore sul mercato libero inserisce nel materiale contrattuale, consegnato al cliente finale al momento della sottoscrizione, il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prenderne visione.

### **Articolo 21**

#### *Trasparenza della bolletta sintetica nei regimi di tutela*

- 21.1 A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente Allegato, per i regimi di tutela è pubblicato sul sito internet dell'Autorità un modello della bolletta sintetica.
- 21.2 Nel modello di cui al comma 21.1 viene indicato, per ciascun importo fatturato il dettaglio dei corrispettivi unitari in vigore al momento della pubblicazione che concorrono alla determinazione del singolo importo, utilizzando una terminologia semplice e comprensibile per il cliente finale, nonché coerente con il Glossario di cui all'Articolo 22.
- 21.3 Le singole voci riportate nel modello di cui al comma 22.1 e la terminologia utilizzata devono essere coerenti con quanto indicato nella guida alla lettura di cui all'Articolo 20.

### **Articolo 22**

#### *Glossario*

- 22.1 Con successivo provvedimento l'Autorità aggiorna il Glossario contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette, cui i venditori devono attenersi.
- 22.2 I venditori riportano sul proprio sito internet il Glossario di cui al precedente comma.