

DELIBERAZIONE 13 MAGGIO 2025

204/2025/R/COM

**APPROVAZIONE DEL GLOSSARIO DE “LA BOLLETTA DEI CLIENTI FINALI DI ENERGIA” DI
CUI ALLA DELIBERAZIONE DELL’AUTORITÀ 315/2024/R/COM**

**L’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1339^a riunione del 13 maggio 2025

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009
- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012 sull’efficienza energetica;
- la direttiva 2019/944/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 che sostituisce e abroga la direttiva 2009/72/CE;
- la direttiva 2023/1791 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 settembre 2023 sull’efficienza energetica;
- il regolamento 2016/1952 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativo alle statistiche europee sui prezzi di gas naturale ed energia elettrica e che abroga la direttiva 2008/92/CE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 124/2017);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, recante “Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché' recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE”;
- il Quadro strategico dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) per il triennio 2022-2025, approvato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A (di seguito: Quadro Strategico 2022-2025);

- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e, in particolare, l’Allegato A recante “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane”, come successivamente modificati e integrati (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A);
- la deliberazione dell’Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com recante approvazione del Glossario della Bolletta 2.0 (di seguito: il Glossario della Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell’Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com e in particolare l’Allegato A recante “Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura” come successivamente modificati e integrati (TIF);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com e in particolare l’Allegato A recante “Disciplina delle offerte PLACET (offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale” come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/com e in particolare l’Allegato A recante il “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” come da ultimo modificato;
- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 17 febbraio 2021, 53/2021/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2022, 374/2022/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 378/2023/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 7 novembre 2023, 516/2023/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2023, 616/2023/R/eel e in particolare l’Allegato A recante “Testo integrato delle disposizioni tariffarie per l'erogazione del servizio di distribuzione dell’energia elettrica (TIT 2024-27)”, nonché l’Allegato B recante “Testo integrato delle disposizioni per la regolazione dell’attività di misura elettrica (TIME 2024-27)”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2024, 315/2024/R/com (di seguito: deliberazione 315/2024/R/com) e, in particolare, l’Allegato A recante “La bolletta dei clienti finali di energia” (di seguito anche nuova disciplina) come successivamente modificata e integrata;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 26 marzo, 2025, 118/2025/R/com (di seguito: documento per la consultazione 118/2025/R/com).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 intesta all'Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera *h*)), ivi compresa la vendita al dettaglio, al fine di assicurare al cliente finale una adeguata tutela, anche promuovendo e diffondendo *“la massima trasparenza in merito ai servizi offerti, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti finali”* (articolo 2, comma 12, lettera *l*));
- a tali competenze sono riconducibili gli interventi adottati dall'Autorità volti ad assicurare e rafforzare la trasparenza e la comprensibilità delle informazioni trasmesse in bolletta a tutela del cliente finale, anche in considerazione del superamento della tutela di prezzo come stabilito dalla legge 124/2017;
- con il Quadro Strategico 2022-2025, tale orientamento è stato ulteriormente rafforzato dall'obiettivo individuato dall'Autorità di promuovere il funzionamento efficiente del mercato retail nonché, in coerenza con gli orientamenti europei, la crescente partecipazione attiva del consumatore, senza venir meno alle necessarie tutele (obiettivo strategico OS23).

CONSIDERATO CHE:

- l'Autorità, con la Bolletta 2.0, aveva approvato nuovi criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, riformando le precedenti previsioni, risalenti al 2009, in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione;
- inoltre, in seguito all'adozione della regolazione della Bolletta 2.0, l'Autorità aveva approvato due strumenti complementari, entrambi sviluppati per incrementare la trasparenza e comprensibilità da parte del cliente finale delle bollette: il Glossario e la Guida alla lettura per le forniture servite nei regimi di tutela;
- con la deliberazione 200/2015/R/com, in particolare, l'Autorità aveva approvato il Glossario, rispettivamente per l'energia elettrica e per il gas naturale. Il Glossario costituiva lo strumento contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette della fornitura di energia elettrica e gas naturale e poteva essere integrato da parte dei venditori del mercato libero con ulteriori voci, purché fosse garantita una coerenza con quanto indicato nella Guida alla lettura redatta obbligatoriamente per ciascuna offerta, come precisato di seguito;
- successivamente, l'Autorità ha adottato una Guida alla lettura specificatamente per i regimi di tutela, e al contempo ha previsto la predisposizione da parte dei venditori sul mercato libero di una Guida per ciascuna offerta, quale strumento volto a illustrare le componenti che concorrono a determinare le singole voci degli importi fatturati attraverso una descrizione chiara che spiegasse il raccordo tra le voci aggregate riportate nella bolletta sintetica e quanto indicato nel contratto.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 315/2024/R/com, l'Autorità ha approvato "La bolletta dei clienti finali di energia" (di seguito anche: nuova disciplina), riformando le precedenti previsioni di cui alla Bolletta 2.0 in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione con l'obiettivo di rendere le bollette dei clienti finali più semplici, comprensibili e uniformi;
- dopo ampia consultazione, nonché un'indagine demoscopica svolta *ad hoc* su un campione di circa 2000 famiglie, l'Autorità ha approvato la nuova disciplina, disponendo a tal fine una nuova struttura della bolletta articolata in due documenti regolatori seguenti:
 - il primo è costituito dalla c.d. Bolletta sintetica, contenente:
 - a) 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;
 - b) 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);
 - c) il **Box dedicato all'offerta**, contenente in forma sintetica le caratteristiche dell'offerta sottoscritta;
 - d) gli **Elementi informativi essenziali** con informazioni organizzate in "riquadri contenitori" denominati in modo unitario e riconoscibile;
 - il secondo è costituito dai c.d. Elementi di dettaglio, i quali confermano integralmente l'omologo documento regolatorio della Bolletta 2.0;
- 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.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- la revisione della Bolletta 2.0 e la conseguente approvazione della nuova disciplina come sopra richiamata, provoca un importante impatto sugli ulteriori strumenti di trasparenza descritti sopra, concepiti, all'epoca, come strumenti complementari ai due documenti regolatori (Bolletta sintetica e Elementi di dettaglio) previsti dalla Bolletta 2.0. Difatti, con la stessa deliberazione 315/2024/R/com, l'Autorità ha ritenuto che i suddetti strumenti non risultino adeguati ad accogliere la portata

innovativa della revisione, ciò in quanto, in primo luogo, la nuova disciplina ha modificato radicalmente la struttura della Bolletta sintetica e, di conseguenza anche la sequenza delle singole voci, e in secondo luogo, prevede l'indicazione degli importi fatturati nella Bolletta sintetica secondo una nuova logica - cioè secondo quella dello "scontrino dell'energia" e non quella delle voci di spesa per destinazione; in tal modo diventa secondaria l'esigenza di illustrare le componenti che concorrono a determinare le singole voci degli importi fatturati in un apposito strumento (cioè con la Guida alla lettura);

- pertanto, con la medesima deliberazione 315/2024/R/com, l'Autorità ha conferito mandato alla Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia per i seguiti di competenza relativamente alla revisione del Glossario della Bolletta 2.0 e della Guida alla lettura. In particolare, ha ritenuto opportuno prevedere, in esito alla nuova disciplina, che siano predisposti con successivo provvedimento i Glossari aggiornati e ha abrogato, invece, lo strumento della "Guida alla lettura delle voci di spesa" per le offerte sul mercato libero, sia per l'energia elettrica che il gas naturale.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- con il documento per la consultazione 118/2025/R/com, l'Autorità ha posto in consultazione la proposta di modello di Glossario de "la bolletta dei clienti finali dell'energia" con la terminologia e le principali voci utilizzate nella Bolletta sintetica e nel documento degli Elementi di dettaglio, da intendere, peraltro, come unico strumento di ulteriore trasparenza previsto dalla nuova disciplina, sostituendo integralmente il precedente Glossario della Bolletta 2.0 e anche la Guida alla lettura; il nuovo strumento persegue, dunque, i seguenti obiettivi:
 - fornire una descrizione chiara della terminologia tecnica utilizzata nella bolletta;
 - fornire la descrizione più personalizzata per ciascuna offerta del raccordo tra le voci in bolletta e il contratto sottoscritto;
- il secondo obiettivo è un ulteriore obiettivo assegnato al Glossario, precedentemente assolto dalla Guida alla lettura, di conseguenza, l'Autorità ha ritenuto necessario prevedere che i riquadri del Glossario dedicati alla descrizione dell'offerta, rinvenibili nelle sezioni relative al Box dell'offerta e agli Elementi di dettaglio, siano debitamente compilati da ciascun venditore per ciascuna offerta; in questo modo è garantito il raccordo del Glossario con la struttura e le caratteristiche economiche dell'offerta riportate nel contratto sottoscritto;
- nello specifico, con riferimento alla sezione del Glossario relativa al Box dell'offerta, l'orientamento dell'Autorità prevede l'obbligo di compilazione delle specifiche righe in cui sono indicati i corrispettivi che compongono la voce "spesa per la vendita di energia", sia quelli in quota fissa che quelli in quota per consumi, ed esclusivamente per il settore elettrico eventualmente anche in quota potenza, nonché le righe in cui sono indicati i valori assunti da ciascuno di tali corrispettivi nel periodo oggetto di fatturazione (ovvero le informazioni riportate nel Glossario che corrispondono alle

informazioni di cui all'articolo 7, comma 3, lettere j) e k) e all'articolo 7 comma 4, lettere a) e b) de "La bolletta dei clienti finali dell'energia");

- con riferimento, invece, alla sezione del Glossario relativa agli Elementi di dettaglio, l'Autorità ha previsto che l'obbligo di compilazione sia applicabile alle righe che descrivono la voce di "Spesa per il servizio di vendita di energia elettrica/gas naturale", ponendo l'obbligo in capo al venditore di indicare, per ciascuna offerta, la sintetica descrizione dei corrispettivi fatturati in tale voce di spesa, per le quote fissa, per i consumi, e, esclusivamente per il settore dell'energia elettrica, eventualmente per la potenza, nonché i valori di ciascuno corrispettivo;
- quanto alla struttura del Glossario, l'Autorità ha previsto di mantenere due parti distinte: una per la Bolletta sintetica, e una per gli Elementi di dettaglio; con riferimento al contenuto del Glossario, in discontinuità con la precedente regolazione, l'Autorità non ha ritenuto di confermare la possibilità per il venditore del mercato libero di completare il Glossario con ulteriori ed eventuali informazioni ed elementi presenti nelle bollette sintetiche ciò in quanto le nuove bollette presentano un elevato grado di standardizzazione e uniformità ;
- rispetto agli obblighi di pubblicazione, l'Autorità ha posto in consultazione la previsione di mantenere l'obbligo in capo al venditore di pubblicare il Glossario sul proprio sito (con contenuto obbligatorio), ivi incluso per le offerte non più sottoscrivibili, concedendo ampia scelta, al contempo, in termini di modalità di pubblicazione; ciò include la possibilità di sviluppare strumenti basati su nuove tecnologie, più dinamici e interattivi, che permettano una migliore navigabilità del cliente finale, nonché la possibilità, onde evitare il proliferarsi di un elevato numero di Glossari, di ricorrere all'utilizzo di link sviluppati ad hoc per ciascuna offerta per le parti da integrare che si riferiscono alle caratteristiche specifiche della singola offerta;
- infine, l'Autorità ha proposto che il Glossario abbia la medesima decorrenza della nuova disciplina de "la bolletta dei clienti finali dell'energia", e dunque, in particolare, che gli obblighi di pubblicazione e completamento delle parti relative alla singola offerta in capo a ciascun venditore come descritto sinteticamente sopra abbiano validità dall'1 luglio 2025.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 118/2025/R/com, sono pervenuti contributi e risposte da parte di 14 soggetti, di cui un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici, 6 associazioni rappresentative degli operatori di vendita, di cui una risposta in forma congiunta tra 3 associazioni, 6 venditori e un cittadino privato;
- la maggioranza dei rispondenti esprime apprezzamenti per l'impostazione generale illustrata dall'Autorità, in particolare ritiene sia condivisibile la proposta di creare uno strumento unico - costituito da Glossario e Guida alla lettura - con la conseguente riorganizzazione delle informazioni in esso contenute e l'adozione di nuove sezioni. Inoltre, si condivide il principio per il quale, con l'abrogazione della Guida alla

lettura, il Glossario debba descrivere le voci che compongono l'offerta sottoscritta. Questo intervento pertanto, secondo molti rispondenti, dovrebbe rendere lo strumento del Glossario *“molto utile per i clienti e per gli stessi venditori che non possono che trarre vantaggio da una guida aggiornata e pensata per rispondere ai dubbi terminologici dei clienti”*. Un venditore, invece, esprime la propria perplessità in merito all'impostazione generale dell'Autorità, sostenendo che *“la necessità per il cliente di ricorrere a un elenco tecnico di definizioni per comprendere la propria spesa energetica rappresenti un ostacolo rilevante e non un'opportunità”*;

- con riferimento alla struttura e al contenuto del Glossario, relativamente alla parte definita “statica”, cioè standardizzata e uguale per tutti i venditori e per tutte le offerte, la maggioranza dei rispondenti trova condivisibile il *format* e la terminologia proposta, nonché la correttezza delle definizioni proposte. Alcune osservazioni sono puntualmente riferite ad alcune definizioni finalizzate al miglioramento e alla maggiore chiarezza delle stesse, nonché alla coerenza con la regolazione in materia. Un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici ritiene che sarebbe utile, soprattutto con riferimento all'allegato B, inserire la definizione di “numero di matricola del contatore”, in quanto informazione che serve per le controversie aventi ad oggetto un disallineamento tra codice PDR, codice cliente e contatore. La maggior parte dei venditori, nonché delle associazioni rappresentative dei medesimi, tuttavia, osserva che sarebbe opportuno prevedere, in continuità con l'attuale regolazione del Glossario della Bolletta 2.0, la possibilità per il venditore di inserire ulteriori voci anche al fine di descrivere meglio le caratteristiche peculiari delle singole offerte, ad esempio per i prodotti e servizi aggiuntivi, oppure per gli eventuali importi collegati all'offerta, nonché in tema di *customer care*. Inoltre, alcuni venditori e le loro associazioni evidenziano che tale flessibilità risulterebbe coerente con la stessa regolazione in materia, come disciplinata dalla deliberazione 315/2024/R/com, con particolare riferimento allo Spazio dedicato al venditore previsto nel Frontespizio unificato. Qualche venditore propone che le possibilità di completamento del Glossario con ulteriore terminologia potrebbe avvenire in una sezione dedicata al venditore, posta di seguito al Glossario predisposto dall'Autorità;
- quanto alla definizione di un Glossario, predisposto dall'Autorità, che sia uniforme nelle parti relative alle definizioni comuni a tutte le offerte, con l'obbligo in capo al venditore di pubblicarlo sul proprio sito e di integrarlo con le specifiche informazioni di dettaglio relative a ciascuna offerta, la maggior parte dei rispondenti non risulta favorevole all'impostazione dell'Autorità. In particolar modo, la previsione di completare per ciascuna offerta le parti specifiche con i corrispettivi che compongono la voce di spesa del servizio di vendita rappresenterebbe, secondo i rispondenti, un onere eccessivo, soprattutto data la numerosità di offerte pubblicate nel tempo. Molti venditori suggeriscono, invece, di consentire la pubblicazione di queste informazioni per “famiglie” o “gruppo” di offerte (ad esempio un Glossario per le offerte a prezzo fisso e uno per le offerte a prezzo variabile). Inoltre, la maggior parte dei rispondenti trova critico completare le medesime sezioni con i valori assunti dai corrispettivi al momento della sottoscrizione della singola offerta, sia per la complessità gestionale per il venditore, sia per la ridondanza di informazioni al

cliente finale, che dispone delle medesime informazioni nella documentazione precontrattuale, nonché per il potenziale disorientamento del cliente finale che potrebbe accedere dal sito internet del proprio venditore a informazioni pubblicate relative a tutte le offerte del venditore, comprese eventuali offerte scadute e non più sottoscrivibili. Il Glossario, secondo la maggioranza dei venditori e delle loro associazioni dovrebbe pertanto continuare a essere uno strumento descrittivo e non quantitativo. Un'associazione rappresentativa dei consumatori domestici concorda con la proposta dell'Autorità a livello di contenuti del Glossario e ritiene sia necessaria un'attività di vigilanza dell'Autorità sia sulla correttezza delle informazioni di dettaglio pubblicate dai gestori, sia sulla loro chiarezza e comprensibilità;

- quanto alla previsione di consentire flessibilità al venditore nella compilazione e pubblicazione del Glossario sul proprio sito (attraverso, ad esempio, lo sviluppo di uno strumento dinamico e interattivo, al posto della pubblicazione di un documento statico in formato “.pdf”, oppure tramite l'utilizzo di link alle pagine dedicate all'offerta o a eventuali pagine sviluppate ad hoc ecc), la maggior parte dei venditori e associazioni dei venditori si trova in accordo con quanto proposto dall'Autorità. Gli stessi auspicano, tuttavia, che sia consentita maggiore flessibilità anche per quanto riguarda i contenuti e non solo per le modalità di pubblicazione. Molti rispondenti evidenziano, inoltre, la necessità di chiarire meglio il perimetro di applicazione del Glossario, ritenendo che sarebbe opportuno non estendere l'obbligo di pubblicazione ad alcune tipologie di clienti finali, e nello specifico ai grandi clienti business, nonché alle pubbliche amministrazioni e in generale che non ricada sulle offerte non generalizzate. Un venditore invece ritiene che il Glossario non debba essere previsto come obbligo in capo ai fornitori e ne chiede quindi l'eliminazione o, in subordine, che ne venga resa obbligatoria la pubblicazione esclusivamente sul sito dell'Autorità e non sulle pagine web degli operatori;
- con riferimento agli obblighi di pubblicazione del Glossario per i regimi “regolati”, alcuni venditori suggeriscono che sia previsto, invece, l'obbligo per il venditore di riportare sul proprio sito il link che rimanda alla pagina del sito web dell'Autorità in cui è pubblicato il rispettivo Glossario;
- rispetto alle tempistiche di applicazione proposte dall'Autorità, la maggioranza dei venditori e delle loro associazioni rappresentative si trova in disaccordo. Gli stessi ritengono che il termine dell'1 luglio 2025 risulti troppo sfidante, soprattutto qualora venisse confermata la previsione di completamento del Glossario per ciascuna singola offerta, compresi i valori dei corrispettivi che compongono la spesa per il servizio di vendita. Molti rispondenti suggeriscono, invece, una scadenza scaglionata, ovvero un'implementazione per fasi, con il primo luglio come termine per la pubblicazione della parte “statica” del Glossario, comune a tutti, e una seconda scadenza, entro la fine dell'anno relativa all'obbligo di integrazione del Glossario per ciascuna offerta. Un venditore chiede, inoltre, che per le offerte ormai non più sottoscrivibili, sia sufficiente (almeno per un periodo transitorio) la vecchia Guida alla lettura. Da ultimo, un venditore osserva che sarebbe più opportuno posticipare

l'entrata in vigore per consentire all'Autorità di avviare un confronto diretto con i consumatori.

RITENUTO CHE:

- sia necessario approvare e pubblicare il Glossario de “La Bolletta dei clienti finali dell’energia” contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette delle forniture di energia elettrica e gas naturale, quale strumento complementare alla bolletta sintetica e di supporto al cliente finale nella comprensione della terminologia ivi utilizzata;
- sia opportuno, inoltre, relativamente al contenuto del Glossario de “La Bolletta dei clienti finali dell’energia” tenere opportunamente conto dell’esigenza di semplificare il dettaglio delle voci contenute nel Glossario, al fine di aumentare la sua leggibilità ed effettiva fruibilità da parte del cliente finale, accogliendo, pertanto, qualche proposta puntuale di revisione pervenuta;
- nonostante la soppressione dello strumento della Guida alla lettura, resti ferma l’opportunità di fornire al cliente finale il dettaglio delle componenti che concorrono alla formazione della voce “spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale” essendo funzionali anche a spiegare il raccordo tra gli importi fatturati per la suddetta voce di spesa nell’ambito della bolletta sintetica e quanto indicato nel contratto;
- sia pertanto necessario prevedere l’obbligo in capo al venditore di completare il Glossario con il dettaglio delle specifiche componenti e/o corrispettivi che concorrono alla formazione della “spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale”; e che tale dettaglio dovrà essere fornito, a sua volta, per ciascuna offerta, ivi incluse quelle non più sottoscrivibili nelle apposite righe del Glossario in corrispondenza delle sezioni relative al Box dell’offerta, nonché agli Elementi di dettaglio; ciò non esclude, tuttavia, la possibilità per il venditore di raggruppare le offerte per “famiglia” o per “gruppo” qualora nel proprio portafoglio di offerte vi siano più offerte con caratteristiche assimilabili;
- sia opportuno, per andare incontro alle criticità esposte dai contributi alla consultazione, non confermare l’obbligo di pubblicare i valori di ciascun corrispettivo o componente che concorre alla formazione della voce di spesa del servizio di vendita, prevedendo che, di questi ultimi, vi sia l’obbligo della sola descrizione qualitativa;
- sia opportuno, in accoglimento delle numerose osservazioni formulate in merito, prevedere la possibilità per il venditore di integrare il Glossario con ulteriori voci e terminologia indicata in bolletta, funzionale a descrivere più chiaramente l’offerta in questione; pertanto, di prevedere la possibilità per il venditore di aggiungere una sezione del Glossario, chiaramente distinta e posta in fondo al Glossario della bolletta sintetica predisposto dall’Autorità, in cui possano essere descritte tali ulteriori voci, ivi comprese quelle relative ai prodotti e servizi aggiuntivi, agli importi collegati all’offerta e/o alle informazioni di *customer care*;
- sia necessario confermare l’obbligo in capo al venditore di pubblicare il Glossario per ciascuna offerta o ciascuna “famiglia” di offerte sul proprio sito *internet*; sia

opportuno confermare comunque la flessibilità prospettata, lasciando anche facoltà al venditore di scegliere le modalità di completamento delle parti del Glossario da integrare per la singola offerta, lasciando anche facoltà di implementare eventuali ulteriori modalità innovative di informazione;

- sia necessario, inoltre, confermare l'obbligo di pubblicazione del Glossario per tutte le offerte e per tutte le tipologie di cliente finale, ricompresi nell'ambito di applicazione di cui alla deliberazione 315/2024/R/com, a meno dei clienti finali aventi offerte personalizzate o non riferite al *mass market*, e in particolare per i clienti *business* e per le pubbliche amministrazioni; tale obbligo possa essere adempiuto anche fuori dall'area pubblica del sito web del venditore, ovvero mediante canali di condivisione alternativi, ad esempio nell'area privata del cliente finale o mediante posta elettronica;
- al fine di non disorientare il cliente finale servito nell'ambito dei servizi a tutele graduali, dei servizi di tutela della vulnerabilità gas e dei servizi di ultima istanza gas, sia opportuno confermare che l'obbligo di pubblicazione del Glossario per tali servizi sia in capo al venditore e che non sia né opportuna né sufficiente la mera pubblicazione da parte del venditore di un rimando al sito dell'Autorità. I clienti finali serviti in questi servizi, infatti, hanno il proprio venditore come punto di riferimento e canale di contatto. La pubblicazione da parte dell'Autorità del Glossario sul proprio sito internet è da intendersi come canale aggiuntivo e non sostitutivo;
- sia necessario confermare una tempistica di pubblicazione del Glossario con la medesima decorrenza della nuova disciplina de "la bolletta dei clienti finali dell'energia"; a questo fine sia opportuno, onde superare le criticità esposte dai venditori, di predisporre un'implementazione per fasi. Pertanto, la prima fase di implementazione del Glossario a partire dall'1 luglio 2025, consisterà nell'obbligo di pubblicazione da parte del venditore del Glossario nel suo formato *standard* e universale, come approvato dall'Autorità in esito al presente provvedimento; nella seconda fase, a partire dall'31 ottobre 2025 il venditore completa il Glossario con la descrizione del dettaglio delle componenti che concorrono alla formazione della spesa per il servizio di vendita nelle sezioni relative al Box dell'offerta e degli Elementi di dettaglio

DELIBERA

1. di approvare l'Allegato A, recante il "Glossario della bolletta dei clienti finali per la fornitura di energia elettrica", e l'Allegato B, recante il "Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale", alla presente deliberazione, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale;
2. di prevedere che i Glossari di cui al precedente punto 1 entrino in vigore il 1 luglio 2025 e che i venditori li rendano pubblici sul proprio sito *internet* a partire dalla medesima data;

3. di prevedere che, a partire dall'31 ottobre 2025, i venditori integrino i Glossari di cui al precedente punto 1. con le informazioni specifiche a ciascuna offerta e, in particolare con il dettaglio degli importi fatturati nell'ambito della "spesa per la vendita di energia elettrica/gas naturale", nelle apposite righe del Box dell'offerta, nonché degli Elementi di dettaglio; e che tale integrazione possa avvenire con modalità a scelta del venditore;
4. di pubblicare la presente deliberazione e gli Allegati A e B sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

13 maggio 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini

GLOSSARIO DELLA BOLLETTA DEI CLIENTI FINALI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

in vigore dal 1 luglio 2025 per il Mercato Libero e i Servizi a Tutele Graduali

Bolletta sintetica		
<i>La bolletta sintetica è il documento reso disponibile periodicamente al cliente finale e che riporta, tra le altre, le informazioni relative ai consumi del cliente, agli importi fatturati, alle caratteristiche dell'offerta sottoscritta e applicata nel periodo di oggetto di fatturazione, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura. Si compone di 3 parti: il Frontespizio unificato, la seconda pagina con Scontrino dell'energia e Box dell'offerta e gli Elementi informativi essenziali.</i>		
Frontespizio unificato	Il Frontespizio unificato corrisponde alla prima facciata della bolletta; sono riportati nel Frontespizio unificato tutti e solo gli elementi indicati nella delibera 315/2024/R/com	
Elementi obbligatori	Voce presente in bolletta	Descrizione
Dati del cliente	dati identificativi del cliente (nome/ragione sociale, partita IVA/codice fiscale, indirizzo di fatturazione ecc.)	Si tratta dei dati principali riferibili al cliente finale intestatario del contratto di fornitura sia esso una persona fisica o giuridica. L'indirizzo di fatturazione è quello, indicato dal cliente finale, al quale, in caso di bolletta cartacea, viene inviata la bolletta e che non necessariamente coincide con l'indirizzo di fornitura, ovvero l'indirizzo cui corrisponde il punto di prelievo, o POD. (si veda la descrizione della voce POD).
Servizio di riferimento e indicazione del settore energetico	i. mercato libero ii. servizio a tutele graduali	i. mercato libero – è il mercato in cui i clienti hanno liberamente scelto da quale venditore e a quali condizioni comprare l'energia elettrica. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti nel rispetto delle previsioni e dei limiti disposti dalla regolazione dell'Autorità. ii. servizio a Tutele Graduali – è il servizio dedicato ai clienti finali senza fornitore sul libero mercato, con condizioni definite dall'Autorità. Il settore energetico è sempre indicato accanto al servizio di riferimento in cui è servito il cliente finale e nel caso specifico corrisponde a quello dell'Energia elettrica.
Dati relativi alla fatturazione e al pagamento	data di emissione e il termine di pagamento della bolletta	La data di emissione corrisponde alla data in cui il documento è stato prodotto; il termine di pagamento è il termine decorso il quale, in caso di mancato pagamento, il venditore può attivare le procedure previste di gestione della morosità.
	riferimento alla correlata fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al Sistema di interscambio	La bolletta sintetica è collegata con la fattura elettronica fiscale dell'Agenzia delle entrate e riporta il “Numero fattura elettronica valida ai fini fiscali” che fa direttamente riferimento al documento rinvenibile nel cassetto fiscale.
	situazione di regolarità dei pagamenti	La bolletta indica se il cliente risulta regolare nei pagamenti, o se per il cliente, alla data di emissione della bolletta, risultano bollette precedenti insolute.
	periodo oggetto di fatturazione	È il periodo di consumo (solitamente il mese o il bimestre). In questo periodo non sono considerati gli eventuali periodi cui si riferiscono i ricalcoli relativi a periodi precedenti.
	consumo totale fatturato del periodo oggetto di fatturazione	Corrisponde ai kWh oggetto di fatturazione, non comprensivo di eventuali ricalcoli per consumi precedentemente stimati. Potrebbe essere eventualmente indicato a parte che nella bolletta sono presenti ricalcoli e che questi non rilevano ai fini del consumo fatturato nel periodo oggetto di fatturazione.
	la parte di eventuali consumi stimati, se presenti, del consumo fatturato	Qualora il consumo totale fatturato sia composto sia da consumi rilevati che da consumi stimati, nel Frontespizio sono indicati separatamente i consumi stimati. Questi sono sempre riferiti al periodo oggetto di fatturazione.
Importo totale da pagare	importo totale da pagare seguito dalla seguente	Corrisponde alla somma complessiva che il cliente deve corrispondere, comprensiva di ogni voce contabilizzata nel

Allegato A

	dicitura: <i>“per maggiori dettagli si veda lo Scontrino dell’energia nella pagina seguente”</i>	documento. Coincide, inoltre, con il dato finale dello Scontrino dell’energia. Nel caso di bolletta multiservizi ovvero che contabilizza un “totale da pagare” relativo a più servizi (esempio energia elettrica, gas naturale o altro), il Frontespizio unificato contiene, oltre all’importo del “totale da pagare”, anche tutte le informazioni specifiche, ove applicabili, di ciascun servizio. Inoltre, separatamente e con minore evidenza, se del caso, è indicato l’importo dovuto per il <i>“Canone di abbonamento alla televisione per uso privato”</i> , specificando che è incluso nel totale da pagare.
Informazioni relative alla domiciliazione		Qualora attiva, nel frontespizio sono indicate le opportune informazioni relative alla domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito (o altre modalità di domiciliazione).
Recapiti telefonici per il servizio guasti elettrici		Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, e-mail, fax, numero telefonico) per il servizio guasti elettrici con cui segnalare guasti o malfunzionamenti. Si riferiscono alle imprese distributrici di energia elettrica, che sono responsabili per l’eventuale intervento. Queste informazioni sono sempre opportunamente evidenziate. Nel caso di clienti multisito, inoltre, queste informazioni possono essere poste in una posizione differente della bolletta, fermo restando un apposito rimando testuale che indichi dove sono rinvenibili queste informazioni, nonché l’opportuna evidenza che deve essere garantita alle medesime informazioni.
Recapiti per la presentazione di reclami scritti e per le richieste di informazioni		Si tratta dei recapiti telefonici, postali o telematici del venditore di energia elettrica ai quali il cliente può richiedere informazioni o inoltrare reclami. I recapiti riportati devono includere un indirizzo e-mail dedicato, o, in alternativa, una modalità telematica che disponga di tracciatura. Possono essere inserite anche ulteriori informazioni relative ai recapiti, che possono includere, ad esempio, anche i contatti del consulente di vendita laddove ritenuto opportuno dal venditore. Tutti i recapiti devono essere sempre opportunamente aggiornati.
Consumo annuo aggiornato		È pari al consumo, di 12 mesi consecutivi, determinato in base alla differenza tra letture (rilevate/autoletture/letture ricondotte) che coprono un periodo di 12 mesi consecutivi. Qualora 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/letture ricondotte. Qualora siano disponibili letture rilevate/autoletture/letture ricondotte funzionali al suo aggiornamento, il dato di consumo annuo riportato in bolletta è aggiornato di conseguenza. Nel caso 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. Nel caso di nuove attivazioni, per cui non è disponibile un dato che copre un periodo di 12 mesi e in bolletta deve essere indicato che si tratta del consumo come rilevato o stimato dall’inizio della fornitura, sulla base dei dati a disposizione, denominandolo “consumo da inizio fornitura”. Il dato è sempre accompagnato dall’indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato.
Nome dell’offerta commerciale o la denominazione commerciale dell’offerta		È il nome dato all’offerta commerciale relativa al contratto sottoscritto dal cliente nel mercato libero.

Allegato A

Data di scadenza delle condizioni economiche applicate		Per le offerte di mercato libero che lo prevedono, corrisponde alla scadenza delle condizioni economiche vigenti al momento dell'emissione della bolletta, ovvero delle ultime condizioni applicate.
Data di scadenza del bonus sociale per disagio economico		Qualora il cliente finale ne abbia diritto, è indicata la data di scadenza del bonus (che può essere rinnovato presentando una nuova Dichiarazione Sostitutiva Unica o DSU). Inoltre, per i clienti che hanno diritto al bonus sociale è inserita in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la loro fornitura è ammessa alla compensazione della spesa.
Spazio informativo per il venditore		Lo spazio informativo riservato al venditore è costituito da un riquadro nella parte bassa del Frontespizio in cui il venditore può inserire informazioni ulteriori rispetto agli elementi obbligatori previsti dall'Autorità. È posto in maniera chiaramente distinta dagli altri elementi.
Seconda pagina	La seconda pagina della bolletta riporta lo Scontrino dell'energia e il Box dell'offerta. Poste subito prima di questi strumenti sono le informazioni relative al singolo punto di prelievo come dettagliate di seguito. Nella stessa pagina si trovano il QR code/link ipertestuale per il reperimento immediato degli Elementi di dettaglio nonché una sintetica legenda che descrive le voci di spesa.	
Dati identificativi del punto	Indirizzo di fornitura	Indica il luogo fisico in cui è consegnata l'energia elettrica, ovvero dove si situa il punto di prelievo, e può non coincidere con l'indirizzo di fatturazione posto nella pagina del Frontespizio unificato.
	POD	È un codice alfanumerico (composto da 14 o 15 caratteri) che inizia sempre con "IT" e identifica in modo certo il punto di prelievo ovvero il punto fisico in cui l'energia viene consegnata dal venditore e prelevata dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore.
	Potenza impegnata	È il livello di potenza indicato nei contratti e reso disponibile dal venditore (anche denominata potenza contrattualmente impegnata). È definita in base alle esigenze del cliente al momento della conclusione del contratto, in funzione del tipo (e del numero) di apparecchi elettrici normalmente utilizzati e, per i clienti domestici, utilizzando anche le informazioni disponibili in merito ai livelli massimi prelevati in ciascun mese.
Scontrino dell'energia	Lo Scontrino dell'energia è lo strumento in cui sono indicati gli importi fatturati, schematizzati a loro volta in quantità di energia (Q), moltiplicata per il prezzo medio (P) applicato alle quantità e importo totale (I), dato dal prodotto di queste due grandezze ($Q \times P = I$). Con riferimento alle quantità (Q), in particolare, l'energia elettrica è fatturata sulla base di tre grandezze: i consumi (espressa in kWh); il numero di mesi (in casi particolari il giorno) e la potenza (espressa in kW). Nell'ambito della quota per consumi, inoltre, per i clienti non domestici soggetti alla fatturazione con particolari caratteristiche (vedere anche la riga successiva di "quota consumi" e la voce "energia reattiva" nel riquadro "Letture e consumi"), è indicata anche l'energia reattiva immessa e/o prelevata (kVARh), in due apposite righe. Lo scontrino, in questo modo, permette al cliente finale di individuare come varia l'importo da pagare legato ai suoi comportamenti di consumo. Tutti i quantitativi indicati nello scontrino all'interno delle tre grandezze sono moltiplicati a loro volta per il prezzo medio (P), che è la media ponderata di tutti i corrispettivi, espresso in €/kWh, €/kVARh, €/mese o €/giorno o €/kW. Il prezzo medio è eventualmente calcolato come il rapporto tra importo totale e la quantità di energia per ciascuna quota. Nella bolletta è presente anche la dicitura che spiega che "Il prezzo medio rappresenta un valore medio di sintesi. I singoli prezzi e corrispettivi applicati ai quantitativi consumati sono negli Elementi di dettaglio". Sono fornite, inoltre, informazioni relative alle voci di spesa indicate nello Scontrino.	
	Quota consumi	Corrisponde alla riga dello Scontrino in cui sono riportati: ▪ i quantitativi di energia attiva consumati dal cliente finale nel periodo oggetto di fatturazione espressi in kWh; ▪ il prezzo medio applicato a tali consumi, espresso in €/kWh; ▪ l'importo totale, dato dal prodotto delle due grandezze, espresso in €.

Allegato A

		Nella riga della quota consumi, inoltre, è indicata la ripartizione di tale spesa tra “<i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i>” e per “<i>Spesa per la rete e Spesa per oneri generali di sistema</i>” (v. voci <i>Spesa per la vendita</i> e <i>Spesa per la rete e Spesa per oneri di sistema</i>). In particolare, la sotto-riga “<i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i>” coincide con il valore riportato nel Box dell’offerta in corrispondenza della riga in cui viene riportato il “<i>Totale spesa, di cui quota per consumi</i>” (v. sezione del Box dell’offerta sotto) e indica la quota della spesa che dipende strettamente dall’offerta sottoscritta e che varia in base ai livelli di consumo del cliente finale nel periodo di fatturazione. Nell’ambito della quota per consumi, solo per i clienti con potenza impegnata superiore a 15 kW, cioè con potenza disponibile superiore a 16,5 kW, ed esclusivamente nel caso di superamento delle soglie previste, nelle apposite ulteriori righe, sono indicati, rispettivamente gli eccessi di energia reattiva prelevata e/o immessa fatturata del periodo di fatturazione, espressa in kVARh.
	Quota fissa	Corrisponde alla riga dello Scontrino in cui sono riportati: ▪ come quantità i mesi (o in alcuni casi specifici previsti dall’Autorità, i giorni) del periodo oggetto di fatturazione; ▪ il prezzo medio applicato a tali quantità, espresso in €/mese (o €/giorno); ▪ l’importo totale, dato dal prodotto delle due grandezze di cui sopra, espresso in €. Nella riga della quota fissa, è indicato l’importo specifico da pagare anche in caso di nessun consumo perché è attivo il punto di prelievo. Per l’energia elettrica, nell’ambito della quota fissa è indicata anche la quantità di potenza del periodo di fatturazione, espressa in kW. Questa grandezza è moltiplicata per il prezzo medio, espresso in €/kW, dando così l’importo totale. Analogamente alla quota per consumi, anche la quota fissa è suddivisa in due sotto-righe “<i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i>” e per “<i>Spesa per la rete e Spesa per oneri generali di sistema</i>”. In particolare, la sotto-riga “<i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i>” coincide con il valore riportato nel Box dell’offerta nella riga che descrive il “<i>Totale spesa, di cui quota fissa</i>” (v. sezione del Box dell’offerta di seguito) e indica la quota della spesa che dipende dall’offerta sottoscritta e che non varia in base al consumo del cliente finale.
	Spesa per la vendita di energia elettrica	Comprende gli importi fatturati per le diverse attività svolte dal venditore per fornire l’energia elettrica al cliente finale. Per il settore elettrico comprende le voci relative all’acquisto dell’energia, al dispacciamento (il servizio che garantisce in ogni istante l’equilibrio tra la domanda e l’offerta di energia elettrica) e alla commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione del cliente) più eventuali ulteriori importi fatturati. Per i clienti che hanno sottoscritto l’offerta PLACET che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati e ai quali è inviata la bolletta in formato elettronico, la voce comprende anche l’applicazione dello sconto per tale formato di emissione. (<i>si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio</i>). Questa voce corrisponde alla voce “<i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i>” riportata negli Elementi di dettaglio, nonché alla voce “<i>Totale di spesa dovuto per l’offerta nel periodo fatturato</i>”, del Box dell’offerta.

Allegato A

	Spesa per la rete e Spesa per oneri generali di sistema	La voce riporta gli importi relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura. Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione degli sviluppi delle reti e al miglioramento della qualità del servizio. <i>(si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio).</i> Inoltre, nella voce sono compresi gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema elettrico, i cosiddetti “oneri generali di sistema”, introdotti nel tempo da specifici provvedimenti normativi. Sono distinti nelle due componenti tariffarie A_{SOS} e A_{RIM}. <i>(si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio).</i> Questa voce corrisponde alla somma delle due voci “Spesa per la tariffa per l’uso della rete elettrica” e “Spesa per gli oneri generali di sistema” degli Elementi di dettaglio.
	Ricalcoli	La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta qualora si siano verificati ricalcoli per: i. importi precedentemente fatturati in base a consumi stimati per via di una sopravvenuta lettura effettiva; ii. una modifica dei consumi dovuta ad esempio a una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o a un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; oppure iii. una modifica dei prezzi o delle tariffe applicati. <i>(si veda anche la descrizione della voce Ricalcoli).</i>
	Altre partite	Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per costi diversi rispetto a quelli relativi alla <i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i>, alla <i>Spesa per la tariffa per l’uso della rete elettrica</i> e alla <i>Spesa per oneri generali di sistema</i>. A titolo di esempio, possono essere comprese nelle <i>Altre partite</i> gli interessi di mora, l’addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento, il corrispettivo C^{MOR} <i>(si veda la descrizione della voce Corrispettivo C^{MOR}).</i> A seconda della loro tipologia, tali importi possono essere soggetti all’imposta sul valore aggiunto (IVA), che è riportata nell’apposita riga dello Scontrino dell’energia.
	Bonus sociale	E’ l’importo accreditato ai clienti che hanno diritto al bonus sociale elettrico. Il Bonus è uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall’Autorità, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per la fornitura di energia elettrica. Il bonus sociale elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all’utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita. I due bonus, per disagio economico e fisico, sono cumulabili in caso il cliente abbia i rispettivi requisiti.
	Importi collegati all’offerta	Questa riga è presente in bolletta solo in specifici casi, a seconda dell’offerta sottoscritta dal cliente. Nello specifico, nel caso di offerte che prevedono un importo fisso mensile che non dipende dai consumi effettivi, oppure offerte che prevedono un consumo costante (dette anche offerte a rate di consumo costante), questa voce esprime un ammontare che riporta il valore della bolletta all’importo contrattualizzato dal cliente. In altre parole, questa voce mostra la differenza tra la spesa del cliente finale stabilito nel contratto e la spesa effettiva che si avrebbe in conseguenza al consumo effettivo nel periodo di fatturazione.

Allegato A

	Restituzione crediti / importi relativi a bollette precedenti	La voce riporta i crediti eventuali che non erano stati riconosciuti nelle bollette precedenti, oppure gli importi da pagare e contabilizzati nel Totale bolletta corrente che saranno addebitati nella bolletta successiva.
	Totale imposte e IVA	Comprende le voci relative all'accisa e all'imposta sul valore aggiunto (IVA). La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate: - per le accise l'ammontare dei kWh cui sono applicate le singole aliquote; - per l'IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e applicata/e.
	Totale bolletta	E' la somma di tutte le voci dovute per la fornitura descritte sopra.
	Servizi e prodotti aggiuntivi	Nella voce sono ricompresi tutti i prodotti o i servizi aggiuntivi collegati al contratto di fornitura ma non direttamente riferibili alla fornitura di energia elettrica.
	Credito rimanente / Importi che saranno addebitati nella prossima bolletta	Nel caso in cui il Totale bolletta risulti "a favore" del cliente per effetto di voci a credito, la voce riporta il saldo che sarà riconosciuto al cliente nella bolletta successiva. Al contempo, nel caso in cui la bolletta riporti un importo per il quale non viene richiesto il pagamento, la voce riporta l'importo che sarà addebitato nelle bollette successive.
	Totale da pagare	È l'importo totale del documento che il cliente è tenuto a pagare al venditore al fine di non incorrere nell'attivazione delle procedure di morosità.
Box dell'offerta		
È lo strumento in cui è descritta l'offerta sottoscritta, le sue condizioni economiche nonché gli altri elementi contrattuali, e come questi si applicano nel periodo oggetto di fatturazione . Qualora all'interno del medesimo periodo di fatturazione, intervengano nuove condizioni economiche, queste sono espone in un ulteriore Box apposito e distinto in cui sono descritte le nuove condizioni economiche. Per le offerte innovative, oltre ai campi descritti, potrebbe essere riportato un apposito rimando o link ipertestuale a un eventuale strumento sviluppato appositamente dal venditore per una maggiore comprensione dell'offerta da parte del cliente finale, a titolo di esempio il portale o la pagina privata del cliente all'interno del sito del venditore. Per le offerte con struttura di prezzo non convenzionale (ovvero né offerta a prezzo fisso, né offerta a prezzo variabile), o con una struttura di prezzo avente maggiore granularità rispetto alle fasce amministrative multiorarie di prezzo, sono indicate eventuali ulteriori informazioni necessarie al cliente finale per la ricostruzione dell'applicazione dell'offerta nel periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta, ivi compreso un rimando a strumenti appositamente sviluppati, quali, per esempio, applicazioni informatizzate ("app") o siti dedicati, funzionali alla ricostruzione dell'applicazione dell'offerta nel periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta.		
nome dell'offerta commerciale, o denominazione commerciale dell'offerta		Coincide con la medesima voce riportata nel Frontespizio.
codice offerta		È il codice alfanumerico identificativo dell'offerta commerciale (e abbinato alla fornitura nel RCU). Corrisponde, pertanto, al codice relativo alle più recenti condizioni economiche applicate al cliente finale.
tipologia di offerta		Indica se l'offerta applicata nella bolletta è un'offerta a prezzo fisso, a prezzo variabile oppure altra tipologia, ivi comprese le offerte con struttura di prezzo non convenzionale.
altre, eventuali, caratteristiche dell'offerta sotto il profilo economico		In questo campo sono indicate le informazioni sulle condizioni economiche dell'offerta non già ricomprese nelle precedenti sezioni (ad esempio, se i prezzi sono differenziati sulla base di più fasce orarie, ovvero scaglioni di consumo, ovvero raggruppamenti di giorni

Allegato A

		dell'anno). Questa voce è compilata solo nel caso in cui all'interno della Scheda sintetica dell'offerta è compilata la voce <i>"Altre caratteristiche"</i> .
	tipologia di prezzo	Indica se l'offerta è a prezzo monorario, per fasce orarie di prezzo, a prezzo orario o altro.
	data di decorrenza dell'applicazione delle condizioni economiche	È la data da cui sono applicate le più recenti condizioni economiche dell'offerta sottoscritta.
	data di scadenza delle condizioni economiche	È la data ultima in cui sono valide le condizioni economiche attualmente applicate.
	data di scadenza del contratto, o indicazione che sia un contratto a tempo indeterminato	È, ove prevista, l'eventuale data di scadenza del contratto, o alternativamente, è indicato che la durata del contratto è a tempo indeterminato (in conformità con quanto stabilito dal Codice di condotta commerciale).
	oneri di recesso anticipato	In questo campo è indicata la presenza o meno di penali applicabili in caso di recesso anticipato.
	totale di spesa dovuto per l'offerta nel periodo fatturato, con la distinzione tra la quota fissa e la quota per consumi	Questa voce è pari all'importo complessivo da pagare che dipende direttamente dall'applicazione delle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta nel periodo oggetto di fatturazione. Tale spesa è, a sua volta, ripartita anche nelle quote: fissa e per i consumi; queste coincidono, peraltro, con le due sotto-voci della <i>"spesa per la vendita di energia elettrica"</i> rispettivamente, della quota fissa e della quota per consumi, indicate nello Scontrino dell'energia. Inoltre, qualora siano previsti anche corrispettivi in quota potenza per il servizio di vendita dell'energia elettrica, l'importo per la quota potenza è pure indicato come una sottovoce del totale di spesa per l'offerta.
	formula prevista dall'offerta per il prezzo per la vendita di energia elettrica per la "quota consumi" e i valori assunti da ciascun elemento della formula	È riportata la formula di calcolo del prezzo per la vendita di energia elettrica per la quota consumi come esposta nei documenti precontrattuali, con esplicitazione di ogni singolo elemento espresso in €/kWh che compone tale prezzo. Dopo la formula, sono esposti i valori che ciascun elemento della formula ha assunto nel periodo di fatturazione cui si riferisce la bolletta, sono valorizzati anche eventuali altri corrispettivi soggetti a indicizzazione.
		Per le offerte a prezzo variabile, sono inoltre indicate le seguenti informazioni relative alle caratteristiche dell'offerta sottoscritta: a) indice di riferimento; b) periodicità di aggiornamento dell'indice.
		Sono altresì indicati eventuali corrispettivi in quota potenza per il servizio di vendita nel caso in cui siano previsti dall'offerta.
	Informazioni relative alla voce di spesa per il servizio di vendita da inserire a cura del venditore per ciascuna offerta sul mercato libero	Indicazione dei corrispettivi previsti dal contratto in quota fissa, quota per consumi ed eventualmente quota potenza, con descrizione sintetica di ciascuno. [Vi può essere un link alla pagina dedicata e predisposta dal venditore.]
Elementi informativi essenziali	È la sezione della bolletta sintetica in cui sono riportate le informazioni relative alle caratteristiche tecniche, contrattuali e storiche della fornitura, nonché le comunicazioni ai clienti finali disposte dall'Autorità. Queste informazioni sono spesso richieste e disciplinate dalla normativa nazionale ed europea e sono organizzate in appositi riquadri (con titolo disposto dall'Autorità).	
Caratteristiche tecniche della fornitura	Tipologia di cliente: Domestico residente/non residente	È il caso di un contratto per "utenza domestica" riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per alimentare: i. la propria abitazione, di residenza o meno, e le relative applicazioni;

Allegato A

		ii. i locali annessi o pertinenti all'abitazione adibiti a studi, uffici, laboratori, gabinetti di consultazione, cantine o garage o a scopi agricoli; iii. i punti di ricarica privata per veicoli elettrici. Con riferimento alla precedente lettera ii. la classificazione come cliente domestico avviene purché l'utilizzo dell'energia elettrica sia effettuato con unico punto di prelievo per l'abitazione e i locali pertinenti (un solo POD e un solo contatore) e la potenza disponibile non superi 16,5 kW. L'ulteriore distinzione tra residenti e non residenti, effettuata in base alla residenza anagrafica del titolare del contratto di fornitura, è rilevante per l'applicazione di alcuni corrispettivi e importi della bolletta (in particolare per la parte relativa alla <i>Spesa per la tariffa per l'uso della rete elettrica</i> e alla <i>Spesa per oneri generali di sistema</i> e per le Imposte e per una parte (molto contenuta) degli importi relativi alla <i>Spesa per la vendita di energia elettrica</i>.
	Domestico ricarica veicoli elettrici	È il caso di un contratto per una utenza domestica che ha aderito alla sperimentazione finalizzata a facilitare la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi non accessibili al pubblico nelle fasce orarie notturne.
	Altri usi	È riferito a un cliente che utilizza l'elettricità per usi diversi da quelli sopraelencati (ad esempio per alimentare un negozio, un ufficio ecc.).
	Altri usi, ricarica privata veicoli elettrici	È il caso di un contratto per utenza 'bassa tensione altri usi' che ha aderito alla sperimentazione 541/2020/R/eel finalizzata a facilitare la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi non accessibili al pubblico.
	Tensione di alimentazione	I clienti di minori dimensioni sono allacciati alla rete in Bassa Tensione e hanno una tensione nominale di alimentazione di 230 Volt (monofase) o 380 Volt (trifase). Nella maggior parte dei casi le forniture domestiche sono a 230 Volt.
Dati relativi alle letture e ai consumi	Lettura rilevata	È la lettura effettiva corrispondente al numero che compare sul display del contatore a una certa data (data di lettura di norma coincidente con l'ultimo giorno del mese); viene rilevata direttamente dal distributore (di norma in modo automatico da remoto, senza la necessità della visita del letturista) che la comunica al venditore.
	Autolettura	L'autolettura è la lettura del dato che compare sul display del contatore a una certa data e viene effettuata direttamente dal cliente finale che la comunica al venditore, se quest'ultimo ha previsto questa possibilità.
	Lettura stimata	In mancanza di letture rilevate o autoletture, in bolletta può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.
	Lettura ricondotta	È la lettura riferita a un certo momento temporale, precedente a una lettura effettiva, stabilita in base a quest'ultima.
	Consumi effettivi	I consumi effettivi sono i kilowattora (kWh) risultanti fra due letture rilevate e/o autoletture e/o letture ricondotte.
	Consumi stimati	Sono i consumi che sono attribuiti in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè in bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi sono di norma calcolati in base alle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.
	Consumi fatturati	Sono i kilowattora (kWh) fatturati in bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi effettivi e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi effettivi siano aggiunti consumi stimati.
	Letture/consumi articolati per fascia oraria	Il dettaglio delle letture e dei consumi è distinto nelle diverse fasce orarie. (si veda la descrizione della voce Fasce orarie)

Allegato A

	Energia reattiva	È un'energia accessoria per il funzionamento degli apparecchi elettrici. A parità di energia attiva utile, determina un aumento della corrente e delle perdite conseguenti. È riportata l'energia reattiva in bolletta, sia quella immessa sia quella prelevata, che eccede una determinata soglia, ovvero qualora superi la soglia consentita. l'energia reattiva può essere ridotta o annullata localmente con particolari accorgimenti impiantistici (ad esempio condensatori di rifasamento). L'energia reattiva è misurata in kVARh.
Ricalcoli		Indica che la bolletta contiene un ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette. I ricalcoli si possono verificare nel caso: - si rendano disponibili le letture effettive e i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture stimate e relativi consumi stimati; - di una modifica dei consumi dovuta ad esempio a una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o a un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; - di una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo. Nel riquadro dedicato sono indicati: il periodo di riferimento del ricalcolo, il motivo e gli importi oggetto del ricalcolo. Il ricalcolo può dar luogo a un saldo a debito o a credito del cliente. <i>(si veda anche la precedente voce Ricalcoli, nella parte relativa allo Scontrino dell'energia).</i>
Informazioni storiche	consumo annuo aggiornato	È lo stesso dato riportato nel Frontespizio unificato.
	spesa annua sostenuta	È la spesa risultante dalla somma delle spese di ciascuna delle ultime bollette che coprono l'ultima annualità. La spesa annua sostenuta è aggiornata in ciascuna bolletta in base agli importi della stessa. È accompagnata dall'indicazione dell'inizio e fine del periodo rispetto alla quale è stata determinata. Nel calcolo della spesa annua sostenuta non sono ricompresi gli importi relativi al "Canone di abbonamento alla televisione per uso privato" e gli importi relativi alle voci "Altre partite" quali eventuali indennizzi e/o importi per servizi o prodotti aggiuntivi a titolo oneroso previsti nell'offerta.
	dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 18 mesi	È un'informazione storica relativa ai consumi degli ultimi 18 mesi, ed è eventualmente suddivisa per fasce orarie qualora i dati siano disponibili – a seconda della tipologia di misuratore installato presso il punto - con un'indicazione grafica, che consenta al cliente finale di monitorare e valutare i propri consumi.
	dettaglio dei livelli massimi di potenza prelevata mensilmente negli ultimi 12 mesi	È il valore più alto di potenza effettivamente prelevata in ciascun mese, come rilevata dal contatore del cliente. Tale informazione può consentire al cliente di compiere scelte più consapevoli e informate sul proprio livello ottimale di potenza contrattualmente impegnata. Nella bolletta la potenza impegnata e il livello massimo della potenza prelevata sono espresse in kW.
Informazioni relative ai pagamenti e rateizzazione	modalità di pagamento	Sono le modalità di pagamento a disposizione del cliente finale secondo quanto previsto dal contratto. Per le offerte PLACET, fra esse vi deve essere almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.
	eventuale presenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale	L'eventuale presenza di bollette che non risultano pagate dal cliente finale al momento dell'emissione della bolletta è riportata. Sono riportati inoltre l'importo insoluto riferito a ogni singola bolletta e il totale degli insoluti. 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.

Allegato A

		Nei casi per cui può essere richiesta la rateizzazione ai sensi del contratto, deve esserne riportata la possibilità e i tempi e le modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.
	tasso di interesse	È il tasso applicato nel caso in cui il pagamento avvenga oltre il termine di scadenza prefissato, riportando i giorni di ritardo ai quali si applica.
Informazioni per il consumatore	le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.	Sono 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 e che devono essere indicate in bolletta.
	www.arera.it/consumatori	È la pagina web dell'Autorità dedicata al consumatore che ricomprende informazioni su: • Portale Offerte – ovvero il portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale rivolte alle utenze domestiche e alle imprese di piccola dimensione; • Portale Consumi – ovvero il portale informatico per la messa a disposizione dei dati di consumi storici dell'energia elettrica e del gas naturale e delle principali informazioni tecniche e contrattuali rivolto a tutte le utenze; • Sportello per il consumatore Energia e Ambiente - ovvero lo Sportello, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto dell'Autorità.
Come trovare gli altri strumenti di trasparenza	le modalità di messa a disposizione degli Elementi di dettaglio	Indica come reperire o scaricare il documento degli Elementi di dettaglio che, a differenza della bolletta sintetica, non è obbligatoriamente recapitato al cliente finale per ogni periodo di fatturazione. Un QR code o link al reperimento immediato degli Elementi di Dettaglio si trova nella seconda pagina della bolletta sintetica dove vi sono lo Scontrino dell'energia e il Box dell'offerta.
	le modalità di messa a disposizione degli ulteriori strumenti in tema di trasparenza	Indica come reperire il Glossario della fornitura di energia elettrica relativo all'offerta sottoscritta dal cliente finale.
Mix energetico e altre informazioni <i>In questo riquadro sono indicate, tre le altre, le informazioni relative a:</i>	mix energetico di fonti, nonché informazioni sull'impatto ambientale	Sono le informazioni sulla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita nel periodo dei due anni precedenti e indicano le fonti informative disponibili sull'impatto ambientale della produzione, utili al fine di risparmiare energia di cui al decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica 14 luglio 2023, n. 224.
Comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente		Sono le comunicazioni stabilite dall'Autorità su temi ritenuti meritevoli e indirizzate ai clienti finali. Sono riportate in un riquadro dedicato all'interno della bolletta sintetica e, a loro volta, sono pubblicate in un apposito registro sul sito web dell'Autorità.
Imposte		In questo specifico riquadro di dettaglio, sono riportate le informazioni relative a: le accise e addizionali, indicando le singole aliquote, i quantitativi di energia elettrica cui sono applicate e l'ammontare dovuto; ciascuna aliquota IVA applicata con le relative basi imponibili e l'ammontare dovuto; eventuali ricalcoli delle imposte.
Oneri Generali di Sistema		Dettaglio degli importi fatturati a copertura degli Oneri Generali di Sistema applicati in bolletta con la disaggregazione di tali importi 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".

Allegato A

Ulteriori obblighi informativi in capo ai venditori		Sono gli obblighi informativi definiti dall'Autorità su temi specifici e sono da inserire in bolletta a cura del venditore. Questi obblighi sono a loro volta riportati in un apposito registro pubblicato sul sito dell'Autorità.
--	--	--

Eventuale spazio del Glossario personalizzabile dal venditore
<i>In questa sezione possono essere indicate e descritte ulteriori voci presenti in bolletta</i>

Elementi di dettaglio		
<i>Nella parte degli elementi di dettaglio sono evidenziati i prezzi unitari e le relative quantità cui si applicano i suddetti prezzi unitari. Gli importi sono suddivisi in Quota fissa, Quota potenza e Quota energia.</i>		
Elementi della parte di dettaglio	Voce presente in bolletta	Descrizione
Informazioni necessarie per valorizzazione corrispettivi	Fasce orarie	Sono periodi temporali all'interno del giorno ai quali corrispondono diversi prezzi dell'energia. I contatori installati per la misurazione dei consumi di elettricità sono in grado di rilevare i consumi del cliente distinguendo la fascia oraria in cui questi avvengono. Le fasce orarie sono definite dall'Autorità e sono così suddivise: Fascia F1: dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.00, escluse le festività nazionali. Fascia F2: dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.00 alle ore 8.00 e dalle ore 19.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Il sabato: dalle ore 7.00 alle ore 23.00, escluse le festività nazionali. Fascia F3: dal lunedì al sabato: dalle ore 00.00 alle ore 7.00 e dalle ore 23.00 dalle ore 24.00. La domenica e festivi: tutte le ore della giornata. Per i clienti domestici serviti in maggior tutela i consumi sono distinti nelle fasce F1, come sopra definite e fascia F23, corrispondente alla somma delle fasce F2 e F3, ovvero pari a: Fascia F23: dalle 19.00 alle 8.00 di tutti i giorni feriali, tutti i sabati, domeniche e giorni festivi. Questa fascia oraria comprende cioè tutte le ore incluse nelle due fasce F2 e F3.
	Prezzi unitari	Sono i prezzi che il cliente paga per ciascun kWh consumato, per ciascun kW di potenza o per unità di tempo (giorni, mese, anno).
	Quota per consumi	Comprende tutti gli importi da pagare in proporzione al consumo di energia elettrica, è espressa in euro/kWh. L'unità di misura dei consumi di energia elettrica è il kilowattora (kWh) e rappresenta l'energia assorbita in 1 ora da un apparecchio avente la potenza di 1 kW.
	Energia reattiva	I consumi di energia reattiva prelevati e/o immessi sono misurati in kVARh e fatturati in euro/kVARh. (vedere la voce "energia reattiva" nella sezione "letture e consumi")
	Quota fissa	Comprende tutti gli importi da pagare indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è €/mese (o €/giorno in casi specifici)..
	Quota potenza	È l'importo da pagare in proporzione alla potenza impegnata. Si paga in euro/kW/mese. Ad esempio, se il cliente ha 3 kW di potenza impegnata e il prezzo unitario è di 0,5500 euro/kW/mese, ogni mese pagherà $3 \times 0,5500 = 1,65$ €.
Dettaglio degli importi fatturati	Spesa per la vendita di energia elettrica	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota energia (equivalente alla quota per consumi), suddivisa anche in scaglioni di consumo per i soli clienti domestici residenti, e quota fissa, e, laddove previsto anche in quota potenza. Tale voce comprende tutti i corrispettivi relativi alle diverse attività di acquisto dell'energia elettrica, dispacciamento e commercializzazione al dettaglio svolte dal venditore

Allegato A

		per fornire l'energia elettrica al cliente finale. Per i clienti serviti nel servizio a tutele gradualità e nell'ambito dell'offerta PLACET che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico la voce evidenzia, in detrazione della quota fissa, lo sconto applicato per tale formato di emissione. (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica).
	Informazioni relative alla voce di spesa per il servizio di vendita da inserire a cura del venditore per ciascuna offerta	indicazione dei corrispettivi previsti dal contratto in quota fissa, quota per consumi ed eventualmente in quota potenza, con descrizione sintetica di ciascuno. [Vi può essere un link alla pagina dedicata e predisposta dal venditore.]
	Spesa per la tariffa per l'uso della rete elettrica	Comprende gli importi sostenuti per le attività di trasporto dell'energia elettrica sulle reti di trasmissione nazionali, di distribuzione locale e per l'attività di misura che comprende anche la gestione del contatore. Le tariffe per tali attività sono definite dall'Autorità, sulla base di criteri uniformi su tutto il territorio nazionale, tenendo conto dei costi sostenuti per tali attività. Negli elementi di dettaglio i corrispettivi relativi a tali importi sono suddivisi in quota fissa, quota potenza e quota energia. I singoli corrispettivi unitari sono riportati nella Tabella 1 dell'Allegato A della deliberazione 315/2024/R/com.
	Spesa per oneri generali di sistema	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata nelle componenti tariffarie "componente A_{SOS} a copertura degli oneri generali relativi al sostegno delle energie rinnovabili" e "componente A_{RIM} a copertura dei rimanenti oneri generali". In base alla struttura tariffaria definita ai sensi della deliberazione 481/2017/R/eel (come successivamente modificata), per gli utenti domestici la componente tariffaria A_{SOS} è distinta in quota fissa e quota energia, mentre la componente tariffaria A_{RIM} ha solo la quota energia; per gli utenti non domestici, entrambe sono, generalmente, distinte in quota fissa, quota potenza e quota energia. La componente A_{SOS} è destinata alla copertura degli oneri generali destinati a finanziare le energie rinnovabili. La componente A_{RIM} è destinata alla copertura dei rimanenti oneri generali, che sono relativi alle agevolazioni tariffarie riconosciute per il settore ferroviario, al sostegno alla ricerca di sistema, al <i>bonus</i> elettrico (che però viene rimborsata ai clienti cui è stato riconosciuto il bonus sociale), alle integrazioni alle imprese elettriche minori, alla promozione dell'efficienza energetica negli usi finali e al finanziamento di interventi a favore dello sviluppo tecnologico e industriale per l'efficienza energetica. La componente A_{SOS} è applicata in maniera distinta a seconda che un cliente sia o meno incluso nelle imprese a forte consumo di energia elettrica, e, per quest'ultime, a seconda della classe di agevolazione. La componente A_{RIM} è invece applicata in maniera indifferenziata rispetto alle classi di agevolazione di cui sopra (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica). I singoli corrispettivi unitari sono riportati nella Tabella 1 dell'Allegato A della deliberazione 315/2024/R/com.
Altri specifici corrispettivi	Corrispettivo C^{MOR}	Può essere addebitato al cliente a titolo di indennizzo a favore di un precedente venditore, per il mancato pagamento di una o più bollette da parte del cliente stesso. Infatti, nei casi in cui un cliente risulti moroso nei confronti di un precedente venditore, quest'ultimo può chiedere un indennizzo – il corrispettivo C^{MOR} – secondo quanto stabilito dall'Autorità. In questi casi, nella bolletta compare la scritta: "In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il "Corrispettivo C^{MOR} ", a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo si deve rivolgere al precedente venditore o chiamare il numero verde 800 166 654. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.arera.it ".

Allegato A

		Il C ^{MOR} è fatturato nella parte della bolletta relativa ad “Altre partite”.
--	--	---

GLOSSARIO DELLA BOLLETTA DEI CLIENTI FINALI PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE

in vigore dal 1 luglio 2025 per il mercato libero, il servizio di tutela della vulnerabilità, e i servizi di ultima istanza gas

Bolletta sintetica		
<i>La bolletta sintetica è il documento reso disponibile periodicamente al cliente finale e che riporta, tra le altre, le informazioni relative ai consumi del cliente, agli importi fatturati, alle caratteristiche dell'offerta sottoscritta e applicata nel periodo di oggetto di fatturazione, alle modalità di pagamento, nonché altre informazioni utili per la gestione del contratto di fornitura. Si compone di 3 parti: il Frontespizio unificato, la seconda pagina con Scontrino dell'energia e Box dell'offerta e gli Elementi informativi essenziali.</i>		
Frontespizio unificato	Il Frontespizio unificato corrisponde alla prima facciata della bolletta; sono riportati nel Frontespizio unificato tutti e solo gli elementi indicati nella delibera 315/2024/R/com	
Elementi obbligatori	Voce presente in bolletta	Descrizione
Dati del cliente	dati identificativi del cliente (nome/ragione sociale, partita IVA/codice fiscale, indirizzo di fatturazione ecc.)	Si tratta dei dati principali riferibili al cliente finale intestatario del contratto di fornitura sia esso una persona fisica o giuridica. L'indirizzo di fatturazione è quello, indicato dal cliente finale, al quale, in caso di bolletta cartacea, viene inviata la bolletta e che non necessariamente coincide con l'indirizzo di fornitura, ovvero l'indirizzo cui corrisponde il punto di riconsegna (si veda la descrizione della voce PDR).
Servizio di riferimento e indicazione del settore energetico	i. mercato libero ii. servizio di tutela della vulnerabilità iii. servizio di fornitura di ultima istanza iv. servizio di default	i. mercato libero – è il mercato in cui i clienti hanno liberamente scelto da quale venditore e a quali condizioni comprare il gas naturale. Nel mercato libero le condizioni economiche e contrattuali di fornitura sono concordate direttamente tra le parti nel rispetto delle previsioni e dei limiti disposti dalla regolazione dell'Autorità. ii. servizio di tutela della vulnerabilità – è il servizio di fornitura di gas a condizioni economiche e contrattuali stabilite dall'Autorità, destinata esclusivamente ai clienti domestici identificati come vulnerabili. iii. servizio di fornitura di ultima istanza – è il servizio che si attiva qualora la mancata fornitura avvenga per cause indipendenti dalla volontà del cliente finale domestico, condominio uso domestico con consumo annuo inferiore a 200.000 Smc o clienti con usi non domestici con consumo annuo inferiore a 50.000 Smc, oppure per le “attività di servizio pubblico” indipendentemente dalla causa. iv. servizio di default – è il servizio che si attiva quando non sussistono i requisiti per l'attivazione del servizio di fornitura di ultima istanza. Il settore energetico è sempre indicato accanto al servizio di riferimento in cui è servito il cliente finale e nel caso specifico corrisponde a quello del gas naturale.
Dati relativi alla fatturazione e al pagamento	data di emissione e il termine di pagamento della bolletta	La data di emissione corrisponde alla data in cui il documento è stato prodotto; il termine di pagamento è il termine decorso il quale, in caso di mancato pagamento, il venditore può attivare le procedure previste di gestione della morosità.
	riferimento alla correlata fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al Sistema di interscambio	La bolletta sintetica è collegata con la fattura elettronica fiscale dell'Agenzia delle entrate e riporta il “Numero fattura elettronica valida ai fini fiscali” che fa direttamente riferimento al documento rinvenibile nel cassetto fiscale.
	situazione di regolarità dei pagamenti	La bolletta indica se il cliente risulta regolare nei pagamenti, o se per il cliente, alla data di emissione della bolletta, risultano bollette precedenti insolute.

Allegato B

	periodo oggetto di fatturazione	È il periodo di consumo (solitamente il mese o al bimestre). In questo periodo non sono considerati gli eventuali periodi cui si riferiscono i ricalcoli relativi a periodi precedenti.
	consumo totale fatturato del periodo oggetto di fatturazione	Corrisponde ai Smc oggetto di fatturazione non comprensivo di eventuali ricalcoli per consumi precedentemente stimati. Potrebbe essere eventualmente indicato a parte che nella bolletta sono presenti ricalcoli e che questi non rilevano ai fini del consumo fatturato nel periodo oggetto di fatturazione.
	la parte di eventuali consumi stimati, se presenti, del consumo fatturato	Qualora il consumo totale fatturato sia composto sia da consumi rilevati che da consumi stimati, nel Frontespizio sono indicati separatamente i consumi stimati. Questi sono sempre riferiti al periodo oggetto di fatturazione.
Importo totale da pagare	l'importo totale da pagare seguito dalla seguente dicitura: <i>“per maggiori dettagli si veda lo Scontrino dell'energia nella pagina seguente”</i>	Corrisponde alla somma complessiva che il cliente deve corrispondere, comprensiva di ogni voce contabilizzata nel documento. Coincide, inoltre, con il dato finale dello Scontrino dell'energia. Nel caso di bolletta multiservizi ovvero che contabilizza un “totale da pagare” relativo a più servizi (esempio energia elettrica, gas naturale o altro), il Frontespizio unificato contiene, oltre all'importo del “totale da pagare”, anche tutte le informazioni specifiche, ove applicabili, di ciascun servizio.
Informazioni relative alla domiciliazione bancaria		Qualora attivata per il punto di riconsegna sono indicate le opportune informazioni relative alla domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito (o altre modalità di domiciliazione).
Recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento gas dell'impresa di distribuzione		Si tratta dei recapiti (ad esempio posta, mail, fax, numero telefonico) per servizio di pronto intervento gas dell'impresa di distribuzione con cui segnalare guasti o malfunzionamenti. Si riferiscono alle imprese di distribuzione a rete di gas naturale, che sono responsabili per l'eventuale intervento. Queste informazioni sono sempre opportunamente evidenziate. Nel caso di clienti multisito, inoltre, queste informazioni possono essere poste in una posizione differente della bolletta, fermo restando un apposito rimando testuale che indichi dove sono rinvenibili queste informazioni, nonché l'opportuna evidenza che deve essere garantita alle medesime informazioni.
Recapiti per la presentazione di reclami scritti e per le richieste di informazioni		Si tratta dei recapiti telefonici, postali o telematici del venditore di gas naturale ai quali il cliente può richiedere informazioni o inoltrare reclami. I recapiti riportati devono includere un indirizzo e-mail dedicato, o, in alternativa, una modalità telematica che disponga di tracciatura. Possono essere inserite anche ulteriori informazioni relative ai recapiti, che possono includere, ad esempio, anche i contatti del consulente di vendita laddove ritenuto opportuno dal venditore. Tutti i recapiti devono essere sempre opportunamente aggiornati.
Consumo annuo aggiornato		È pari al consumo di 12 mesi consecutivi determinato in base alla differenza tra letture rilevate/autoletture/letture ricondotte che coprono un periodo di 12 mesi consecutivi. Qualora siano disponibili solo letture rilevate/autoletture/lettura ricondotta 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/letture ricondotte. Qualora siano disponibili letture rilevate/autoletture/letture ricondotte funzionali al suo aggiornamento, il dato di consumo annuo riportato in bolletta è aggiornato di conseguenza. Nel caso 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.

Allegato B

		Nel caso di nuove attivazioni, per cui non è disponibile un dato che copre un periodo di 12 mesi, deve essere indicato in bolletta che si tratta del consumo come rilevato o stimato dall'inizio della fornitura, sulla base dei dati a disposizione, denominandolo "consumo da inizio fornitura"; trascorsi 12 mesi dovrebbe essere disponibile il relativo dato effettivo. Il dato è sempre accompagnato dall'indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato
Nome dell'offerta commerciale o la denominazione commerciale dell'offerta		È il nome dato all'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente nel mercato libero.
Data di scadenza delle condizioni economiche applicate		Per le offerte di mercato libero che lo prevedono, corrisponde alla scadenza delle condizioni economiche vigenti al momento dell'emissione della bolletta, ovvero delle ultime condizioni applicate.
Data di scadenza del bonus sociale per disagio economico		Qualora il cliente finale ne abbia diritto, è indicata la data di scadenza del bonus (che può essere rinnovato presentando una nuova Dichiarazione Sostitutiva Unica o DSU). Inoltre, per i clienti che hanno diritto al bonus sociale è inserita in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l'informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa.
Spazio informativo per il venditore		Lo spazio informativo riservato al venditore è costituito da un riquadro nella parte bassa del Frontespizio in cui il venditore può inserire informazioni ulteriori rispetto agli elementi obbligatori previsti dall'Autorità. È posto in maniera chiaramente distinta dagli altri elementi.
Seconda pagina	La seconda pagina della bolletta riporta lo Scontrino dell'energia e il Box dell'offerta. Poste subito prima di questi strumenti sono le informazioni relative al singolo punto come dettagliate di seguito. Nella stessa pagina si trovano il QR code/link ipertestuale per il reperimento immediato degli Elementi di dettaglio nonché una sintetica legenda che descrive le voci di spesa.	
Dati identificativi del punto	indirizzo di fornitura	Indica il luogo fisico in cui è consegnato il gas naturale, ovvero dove si situa il punto di riconsegna, e può non coincidere con l'indirizzo di fatturazione posto nella pagina del Frontespizio unificato.
	PDR	È un codice composto da 14 numeri che identifica il punto di riconsegna ovvero il punto fisico in cui il gas naturale viene consegnato dal venditore e prelevato dal cliente finale. Il codice non cambia anche se si cambia venditore.
Scontrino dell'energia	Lo Scontrino dell'energia è lo strumento in cui sono indicati gli importi fatturati, schematizzati a loro volta in quantità di energia (Q), moltiplicata per il prezzo medio (P) applicato alle quantità e importo totale (I), dato dal prodotto di queste due grandezze ($Q \times P = I$). Con riferimento alle quantità (Q), in particolare, il gas naturale è fatturato sulla base di due grandezze: i consumi (espressi in Smc) e il numero di mesi (in casi particolari il giorno). Lo scontrino, in questo modo, permette al cliente finale di individuare come varia l'importo da pagare legato ai suoi comportamenti di consumo. Tutti i quantitativi indicati nello scontrino all'interno delle due grandezze sono moltiplicati a loro volta per il prezzo medio (P), che è la media ponderata di tutti i corrispettivi fatturati, espresso in €/Smc o €/mese o €/giorno. Il prezzo medio è eventualmente calcolato come il rapporto tra importo totale e la quantità di gas naturale per ciascuna quota. Nella bolletta è presente anche la dicitura che spiega che <i>"Il prezzo medio rappresenta un valore medio di sintesi. I singoli prezzi e corrispettivi applicati ai quantitativi consumati sono negli Elementi di dettaglio"</i>. sono fornite inoltre informazioni relative alle voci di spesa indicate nello Scontrino.	
	Quota consumi	Corrisponde alla riga dello Scontrino in cui sono riportati: ▪ i quantitativi di gas naturale consumati dal cliente finale nel periodo oggetto di fatturazione a cui si riferisce la bolletta, espressi in Smc; ▪ il prezzo medio applicato a tali consumi, espresso in €/Smc;

Allegato B

		l'importo totale, dato dal prodotto di queste due grandezze, espresso in €. Nella riga della quota consumi, inoltre, è indicata la ripartizione di tale spesa tra "Spesa per la vendita di gas naturale" e per "Spesa per la rete e Spesa per oneri di sistema" (v. voci <i>Spesa per la vendita</i> e <i>Spesa per la rete e Spesa per oneri generali di sistema</i>). In particolare, la sotto-riga "Spesa per la vendita di gas naturale" coincide con il valore riportato nel Box dell'offerta "Totale spesa, quota variabile" e indica la quota della spesa che dipende dall'offerta sottoscritta e che varia in base ai livelli di consumo del cliente finale nel periodo di fatturazione.
	Quota fissa	Corrisponde alla riga dello Scontrino in cui sono riportati: - come quantità i mesi (o in alcuni casi specifici, previsti dall'Autorità, i giorni) del periodo oggetto di fatturazione; - il prezzo medio applicato a tali quantità, espresso in €/mese (o €/giorno); - l'importo totale, dato dal prodotto delle due grandezze di cui sopra, espresso in €. Nella riga della quota fissa, è indicato l'importo da pagare da parte del cliente finale anche in caso di nessun consumo, perché è attivo il punto di riconsegna. Analogamente alla quota per consumi, anche la quota fissa è suddivisa in due sotto-righe "Spesa per la vendita di gas naturale" e per "Spesa per la rete e Spesa per oneri generali di sistema". In particolare, la sotto-riga "Spesa per la vendita di gas naturale" coincide con il valore riportato nel Box dell'offerta "Totale spesa, quota fissa" e indica la quota della spesa che dipende dall'offerta sottoscritta e che non varia in base al consumo del cliente finale.
	Spesa per la vendita di gas naturale	Comprende gli importi fatturati relativamente alle diverse attività svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale. Per il settore del gas naturale comprende le voci relative all'approvvigionamento all'ingrosso della materia prima e per tutte le attività connesse, la commercializzazione al dettaglio (legata alla gestione dei clienti). Per i clienti serviti nel servizio della tutela della vulnerabilità e nell'ambito delle offerte PLACET che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico, la voce comprende anche l'applicazione dello sconto per tale formato di emissione. (si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio). Questa voce corrisponde alla voce "Spesa per la vendita di gas naturale" riportata negli Elementi di dettaglio, nonché alla voce "Totale di spesa dovuto per l'offerta nel periodo fatturato", del Box dell'offerta.
	Spesa per la rete e Spesa per oneri generali di sistema	Corrisponde agli importi relativi ai servizi di trasporto, distribuzione e misura. Comprende anche gli importi fatturati relativi alle componenti di incentivazione e al recupero della qualità del servizio e ai meccanismi perequativi dei suddetti servizi e alla eventuale componente "canoni comunali", a copertura dei maggiori oneri derivanti dall'incremento dei canoni di concessione di distribuzione. (si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio). Comprende gli importi fatturati relativamente a corrispettivi destinati alla copertura di costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema del gas che vengono applicati a tutti i clienti finali del servizio di distribuzione gas (si veda anche la sezione degli Elementi di dettaglio).

Allegato B

		Questa voce corrisponde alla somma delle voci “ <i>Spesa per la tariffa per l’uso della rete del gas naturale</i> ” e “ <i>Spesa per gli oneri generali di sistema</i> ” degli Elementi di dettaglio.
	Ricalcoli	La voce, che comprende gli importi fatturati a debito o a credito al cliente, è presente in bolletta qualora si siano verificati ricalcoli per: i. importi precedentemente fatturati in base a consumi stimati per via di una sopravvenuta lettura effettiva; ii. una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; oppure iii. una modifica dei prezzi applicati. <i>(si veda anche la descrizione della voce Ricalcoli).</i>
	Altre partite	Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla <i>Spesa per la vendita di gas naturale</i> , alla <i>Spesa per la tariffa per l’uso della rete del gas naturale</i> e alla <i>Spesa per oneri generali di sistema</i> . A titolo di esempio, possono essere comprese nelle <i>Altre partite</i> gli interessi di mora, l’addebito/restituzione del deposito cauzionale, gli indennizzi automatici, i contributi di allacciamento, il corrispettivo C^{MOR} <i>(si veda la descrizione della voce Corrispettivo C^{MOR})</i> . A seconda della loro tipologia, tali importi possono essere soggetti ad imposta sul valore aggiunto (IVA), che è riportata nell’apposita riga dello Scontrino dell’energia.
	Bonus sociale	È l’importo accreditato ai clienti che hanno diritto al bonus sociale. Il bonus è uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall’Autorità, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per la fornitura di gas naturale.
	Importi collegati all’offerta	Questa riga è presente in bolletta solo in specifici casi, a seconda dell’offerta sottoscritta dal cliente Nello specifico, nel caso di offerte che prevedono un importo fisso mensile che non dipende dai consumi effettivi, oppure offerte che prevedono un consumo costante (dette anche offerte a rate di consumo costante), questa voce esprime un ammontare che riporta il valore della bolletta all’importo contrattualizzato dal cliente. In altre parole, questa voce mostra la differenza tra la spesa del cliente finale stabilito nel contratto e la spesa effettiva che si avrebbe in conseguenza al consumo effettivo nel periodo di fatturazione.
	Restituzione crediti / importi relativi a bollette precedenti	La voce riporta i crediti eventuali che non erano stati riconosciuti nelle bollette precedenti, oppure gli importi da pagare e contabilizzati nel Totale bolletta corrente che saranno addebitati nella bolletta successiva.
	Totale imposte e IVA	Comprende le voci relative all’imposta di consumo, accisa e all’imposta sul valore aggiunto (IVA). La bolletta riporta, oltre alla voce sintetica relativa al totale dovuto per imposte e accisa, un riquadro di dettaglio nel quale sono evidenziate: - per le accise l’ammontare dei Smc cui sono applicate le singole aliquote;

Allegato B

		- per l’IVA la/e base/i imponibile/i e la/e aliquota/e applicata/e.
	Totale bolletta	È la somma di tutte le voci dovute per la fornitura, descritte sopra.
	Servizi e prodotti aggiuntivi	Nella voce sono ricompresi tutti i prodotti o i servizi aggiuntivi collegati al contratto di fornitura ma non direttamente riferibili alla fornitura di gas naturale.
	Credito rimanente / Importi che saranno addebitati nella prossima bolletta	Nel caso in cui il totale della bolletta risulti “a favore” del cliente per effetto voci a credito la voce riporta il saldo che sarà riconosciuto al cliente nella bolletta successiva. Al contempo nel caso in cui la bolletta riporti un importo per il quale non viene richiesto il pagamento la voce riporta l’importo che sarà addebitato nelle bollette successive.
	Totale da pagare	È l’importo totale del documento che il cliente è tenuto a pagare al venditore al fine di non incorrere nell’attivazione delle procedure di morosità.
Box dell’offerta	È lo strumento in cui è descritta l’offerta sottoscritta, le sue condizioni economiche, altri elementi contrattuali, e come questi si applicano nel periodo oggetto di fatturazione. Qualora all’interno del medesimo periodo di fatturazione, intervengano nuove condizioni economiche, queste sono esposte in un ulteriore Box apposito e distinto in cui sono descritte le nuove condizioni economiche. Per le offerte innovative, oltre ai campi descritti di seguito potrebbe essere riportato un apposito rimando o link ipertestuale a un eventuale strumento sviluppato appositamente dal venditore per una maggiore comprensione dell’offerta da parte del cliente finale, a titolo di esempio il portale o la pagina privata del cliente all’interno del sito del venditore. Per le offerte con struttura di prezzo non convenzionale (ovvero né offerta a prezzo fisso, né offerta a prezzo variabile), sono indicate eventuali ulteriori informazioni necessarie al cliente finale per la ricostruzione dell’applicazione dell’offerta nel periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta, ivi compreso un rimando a strumenti appositamente sviluppati, quali, per esempio, applicazioni informatizzate (“app”) o siti dedicati, funzionali alla ricostruzione dell’applicazione dell’offerta nel periodo di fatturazione a cui si riferisce la bolletta.	
	nome dell’offerta commerciale, o denominazione commerciale dell’offerta	Coincide con la medesima voce riportata nel Frontespizio
	codice offerta	È il codice alfanumerico identificativo dell’offerta commerciale e abbinato alla fornitura nel RCU. Corrisponde, pertanto, al codice relativo alle più recenti condizioni economiche applicate al cliente finale.
	tipologia di offerta	Indica se l’offerta applicata nella bolletta è a prezzo fisso, a prezzo variabile oppure altra tipologia, ivi comprese le offerte con struttura di prezzo non convenzionale.
	altre, eventuali, caratteristiche dell’offerta sotto il profilo economico	In questo campo sono indicate le informazioni sulle condizioni economiche dell’offerta non già ricomprese nelle precedenti sezioni (ad esempio, se i prezzi sono differenziati sulla base di più fasce orarie, ovvero scaglioni di consumo, ovvero raggruppamenti di giorni dell’anno). Questa voce è compilata solo nel caso in cui all’interno della Scheda sintetica dell’offerta è compilata la voce “ <i>Altre caratteristiche</i> ”.
	data di decorrenza dell’applicazione delle condizioni economiche	È la data da cui sono applicate le più recenti condizioni economiche dell’offerta sottoscritta.
	data di scadenza delle condizioni economiche	È la data ultima in cui sono valide le condizioni economiche attualmente applicate.
	data di scadenza del contratto, o indicazione che	È, ove prevista, l’eventuale data di scadenza del contratto, o alternativamente, è indicato che la durata del contratto è indeterminata

Allegato B

	sia un contratto a tempo indeterminato	(in conformità con quanto stabilito dal Codice di condotta commerciale).
	oneri di recesso anticipato	In questo campo è indicata la presenza o meno di penali applicabili in caso di recesso anticipato.
	totale di spesa dovuto per l'offerta nel periodo fatturato, con la distinzione tra la quota fissa e la quota variabile	Questa voce è pari all'importo complessivo da pagare che dipende direttamente dall'applicazione delle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta nel periodo oggetto di fatturazione. Tale spesa è, a sua volta, ripartita anche nelle quote: fissa e per i consumi; queste coincidono, peraltro, con le due sotto-voci della “ <i>spesa per la vendita di gas naturale</i> ” rispettivamente, della quota fissa e della quota per consumi, indicate nello Scontrino dell'energia.
	formula prevista dall'offerta per il prezzo per la vendita di gas naturale per la “quota consumi” e i valori assunti da ciascun elemento della formula	È riportata la formula di calcolo del prezzo per la vendita di gas naturale per la quota consumi come esposta nei documenti precontrattuali, con esplicitazione di ogni singolo elemento espresso in €/Smc che compone tale prezzo. Dopo la formula, sono esposti i valori che ciascun elemento della formula ha assunto nel periodo di fatturazione cui si riferisce la bolletta, sono valorizzati anche eventuali altri corrispettivi soggetti a indicizzazione.
		Per le offerte a prezzo variabile, sono inoltre indicate le seguenti informazioni relative alle caratteristiche dell'offerta sottoscritta: a) indice di riferimento; b) periodicità di aggiornamento dell'indice.
	Informazioni relative alla voce di spesa per il servizio di vendita da inserire a cura del venditore per ciascuna offerta sul mercato libero	Indicazione dei corrispettivi previsti dal contratto in quota fissa e quota per consumi, con descrizione sintetica di ciascuno. [Vi può essere un link alla pagina dedicata e predisposta dal venditore.]
Elementi informativi essenziali	È la sezione della bolletta sintetica in cui sono riportate le informazioni relative alle caratteristiche tecniche, contrattuali e storiche della fornitura, nonché le comunicazioni ai clienti finali disposti dall'Autorità. Queste informazioni sono spesso richieste e disciplinate dalla normativa nazionale e euro-unitaria e sono organizzate in appositi riquadri con titolo disposto dall'Autorità.	
Caratteristiche tecniche della fornitura	tipologia di cliente: “domestico” o “condominio a uso domestico”, “usi non domestici” o “attività di servizio pubblico”;	Domestico: Ossia una persona fisica, che utilizza il gas da un unico punto di riconsegna (un solo PDR e un solo contatore) per alimentare un'abitazione e i locali annessi o pertinenti all'abitazione.
		Condominio a uso domestico: Contratto relativo ad un punto di riconsegna (PDR) che alimenta un intero edificio, diviso in più unità catastali, in cui ci sia almeno una unità abitativa con utilizzi analoghi a quelli di un cliente domestico. Il contratto può anche essere intestato ad una persona giuridica a patto che svolga le funzioni di amministratore del condominio e non sia una società che fornisce servizi di gestione calore o energia.
		Usi non domestici: contratto relativo a un punto di riconsegna nella titolarità di un cliente che utilizza il gas naturale per usi diversi da quelli riconducibili agli usi domestici o per il condominio a uso domestico.
	tipologia d'uso	Per la sola tipologia di cliente domestico, la bolletta deve riportare anche la tipologia d'uso che indica il tipo di utilizzo che viene fatto del gas fornito, ad esempio per la sola cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda o per il riscaldamento (individuale o centralizzato) e la cottura dei cibi e/o per la produzione di acqua calda. La distinzione è rilevante ai fini del calcolo dell'ammontare del Bonus gas.

Allegato B

	potere calorifico superiore convenzionale (P)	Il potere calorifico superiore rappresenta la quantità di energia contenuta in un metro cubo di gas a condizioni standard di temperatura e pressione. Alcune componenti applicate ai clienti serviti in tutela sono aggiornate e pubblicate dall'Autorità in termini di energia (l'unità di misura è attualmente euro/Giga Joule); per la fatturazione al cliente tali componenti devono essere trasformate in componenti in euro/Smc, e risulta necessario utilizzare il potere calorifico superiore convenzionale P. <i>Ad esempio, se la componente C_{MEM} pubblicata dall'Autorità assume valore 7,466763 €/GJ e il P è pari a 0.038576 GJ/Smc, il prezzo unitario fatturato al cliente per la CMEM sarà pari a: $CMEM \text{ in } €/Smc = 7,466763 \text{ €/GJ} \times 0.038576 \text{ GJ/Smc} = 0.288038 \text{ €/Smc}$ (si vedano anche le descrizioni delle voci C_{MEM} e Prezzi unitari).</i>
	coefficiente correttivo C	È il coefficiente che converte il consumo misurato dal contatore, espresso in metri cubi, nell'unità di misura utilizzata per la fatturazione, cioè gli standard metri cubi. La conversione con il coefficiente di conversione (C) è necessaria per far sì che tutti i clienti paghino solo per l'effettiva quantità di gas consumata che dipende dalla pressione e dalla temperatura di consegna. <i>Ad esempio, se il consumo misurato dal contatore è 110 mc ed il valore del coefficiente C è 1,027235, gli standard metri cubi fatturati saranno: $110 \times 1,027235 = 112,99585 \text{ Smc}$.</i>
	la classe del misuratore	Corrisponde alla classe del contatore installato presso il cliente e risulta rilevante ai fini dell'applicazione di quanto fatturato per il servizio di distribuzione e degli eventuali indennizzi ai quali potrebbero avere diritto i clienti finali. La classe del contatore è identificata dalla lettera G seguita da un numero (ad esempio G6, G10, G25 ecc.).
Dati relativi alle letture e ai consumi	Lettura rilevata	È la lettura effettiva corrispondente al numero che compare sul display del contatore ad una certa data (data di lettura di norma coincidente con l'ultimo giorno del mese); viene rilevata direttamente dal distributore (di norma in modo automatico da remoto, senza la necessità della visita del letturista) che la comunica al venditore.
	Autolettura	L'autolettura è la lettura del dato che compare sul display del contatore ad una certa data e viene effettuata direttamente dal cliente finale che lo comunica al venditore, se quest'ultimo ha previsto questa possibilità.
	Lettura stimata	In mancanza di letture rilevate o autoletture nella bolletta può essere indicata una lettura stimata, ovvero una stima del numero che dovrebbe comparire sul display del contatore ad una certa data.
	Lettura ricondotta	È la lettura riferita a un certo momento temporale, precedente a una lettura effettiva, stabilita in base a quest'ultima.
	Consumi effettivi	I consumi effettivi sono gli standard metri cubi (Smc) risultanti fra due letture rilevate e/o autoletture e/o letture ricondotte;
	Consumi stimati	Sono i consumi che vengono attribuiti in mancanza di letture rilevate (o autoletture), quando cioè nella bolletta sono indicate letture stimate. Tali consumi vengono di norma calcolati sulla base delle informazioni sui consumi storici del cliente a disposizione del venditore.
	Consumi fatturati	Sono gli standard metri cubi (Smc) fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. È possibile che vi sia una differenza tra i consumi effettivi e i consumi fatturati che può dipendere dal fatto che ai consumi effettivi vengano aggiunti consumi stimati.
Ricalcoli		Indica che la bolletta contiene un ricalcolo di consumi o corrispettivi già fatturati in precedenti bollette. I ricalcoli si possono verificare nel caso: - si rendano disponibili le letture effettive e i relativi consumi effettivi a seguito di precedenti bollette basate su letture stimate e relativi consumi stimati;

Allegato B

		- di una modifica dei consumi dovuta ad esempio ad una ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del contatore o ad un errore nel dato di lettura comunicato dal distributore; - di una modifica dei prezzi applicati, ad esempio legati a specifiche sentenze del Tribunale amministrativo. Il ricalcolo può dar luogo ad un saldo a debito o a credito del cliente. Nel riquadro dedicato sono indicati: il periodo di riferimento del ricalcolo, il motivo e gli importi oggetto del ricalcolo. (si veda anche la precedente voce Ricalcoli, nella parte relativa allo Scontrino dell'energia)
Informazioni storiche	consumo annuo aggiornato	È lo stesso dato rispetto a quanto riportato nel Frontespizio unificato
	spesa annua sostenuta	È la spesa risultante dalla somma di ciascuna delle ultime bollette che coprono l'ultima annualità. La spesa annua sostenuta è aggiornata in ciascuna bolletta in base agli importi della stessa. È accompagnata dall'indicazione dell'inizio e fine del periodo rispetto alla quale è stata determinata. Nel calcolo della spesa annua sostenuta non sono ricompresi gli importi relativi alle voci "Altre partite" quali eventuali indennizzi e/o importi per servizi o prodotti aggiuntivi a titolo oneroso previsti nell'offerta.
	dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 18 mesi	È un'informazione storica relativa ai consumi degli ultimi 18 mesi, ed è eventualmente suddivisa per fasce orarie qualora i dati siano disponibili – a seconda della tipologia di misuratore installato presso il punto - con un'indicazione grafica, che consenta al cliente finale di monitorare e valutare i propri consumi.
Informazioni relative ai pagamenti e rateizzazione	modalità di pagamento	La bolletta riporta le modalità di pagamento a disposizione del cliente finale secondo quanto previsto dal contratto. Per le offerte PLACET, fra esse vi deve essere almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta.
	eventuale presenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale	L'eventuale presenza di bollette che non risultano pagate dal cliente finale al momento dell'emissione della bolletta è riportata. Sono riportati inoltre l'importo insoluto e il totale degli insoluti. 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. Nei casi per cui può essere richiesta la rateizzazione ai sensi del contratto, deve esserne riportata la possibilità e i tempi e le modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.
	tasso di interesse	È il tasso 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.
Informazioni per il consumatore	le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.	Sono 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 e che devono essere indicate in bolletta.
	www.arera.it/consumatori	È la pagina web dell'Autorità dedicata al consumatore che ricomprende informazioni su: Portale Offerte – ovvero il portale informatico per la raccolta e pubblicazione in modalità open data delle offerte vigenti sul mercato al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale rivolte alle utenze domestiche e alle imprese di piccola dimensione; Portale Consumi – ovvero il portale informatico per la messa a disposizione dei dati di consumi storici dell'energia elettrica e del gas naturale e delle principali informazioni tecniche e contrattuali rivolto a tutte le utenze; Sportello per il consumatore Energia e Ambiente - ovvero lo Sportello, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto dell'Autorità.

Allegato B

Come trovare gli altri strumenti di trasparenza	le modalità di messa a disposizione degli Elementi di dettaglio	Indica come reperire o scaricare il documento degli Elementi di dettaglio che, a differenza della bolletta sintetica, non è obbligatoriamente recapitato al cliente finale per ogni periodo di fatturazione. Un QR code o link al reperimento immediato degli Elementi di Dettaglio si trova nella seconda pagina della bolletta sintetica dove vi sono lo Scontrino dell'energia e il Box dell'offerta.
	le modalità di messa a disposizione degli ulteriori strumenti in tema di trasparenza	Indica come reperire il Glossario della fornitura di gas naturale relativo all'offerta sottoscritta dal cliente finale.
Altre informazioni <i>In questo riquadro sono indicate, tre le altre, le informazioni relative a:</i>	canoni comunali	Nei casi in cui nella bolletta sia applicata la componente "canoni comunali" è indicata l'informazione che la spesa comprende tale componente.
Comunicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente		Sono le comunicazioni stabilite dall'Autorità su temi ritenuti meritevoli e indirizzate ai clienti finali. Sono riportate in un riquadro dedicato all'interno della bolletta sintetica e, a loro volta, sono pubblicate in un apposito registro sul sito web dell'Autorità.
Imposte		In questo specifico riquadro di dettaglio, sono riportate 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 e eventuali ricalcoli delle imposte.
Oneri Generali di Sistema		È il dettaglio degli importi fatturati a copertura degli Oneri Generali di Sistema applicati in bolletta. Nel caso del gas naturale, è indicato il totale complessivo.
Ulteriori obblighi informativi in capo ai venditori		Sono gli obblighi informativi definiti dall'Autorità su temi specifici e sono da inserire in bolletta a cura del venditore. Questi obblighi sono a loro volta riportati in un apposito registro pubblicato sul sito dell'Autorità.

Eventuale spazio del Glossario personalizzabile dal venditore

In questa sezione possono essere indicate e descritte ulteriori voci presenti in bolletta

Elementi di dettaglio		
<i>Nella parte degli elementi di dettaglio vengono evidenziati i prezzi unitari e le relative quantità cui si applicano i suddetti prezzi unitari. Gli importi vengono suddivisi in Quota fissa e Quota per consumi.</i>		
Elementi della parte di dettaglio	Voce presente in bolletta	Descrizione
Informazioni necessarie per valorizzazione corrispettivi	Prezzi unitari	Sono i prezzi che il cliente paga per ciascuno Smc di gas consumato, o per unità di tempo (giorni, mese, anno).
	Quota per consumi	Comprende tutti gli importi da pagare in proporzione al consumo di gas naturale, è espressa in €/Smc. Il contatore misura il gas in metri cubi (mc o m3), ma in bolletta i consumi sono fatturati usando lo standard metro cubo (Smc), un parametro che esprime la quantità di gas contenuta in un metro cubo a condizioni di temperatura (15 C°) e di pressione (1.013,25 millibar, cioè la pressione atmosferica) standard. Gli Smc si ottengono moltiplicando i metri cubi per un coefficiente di conversione - C (vedi sopra descrizione voce Coefficiente correttivo (C)), definito per ogni località secondo precisi criteri.

Allegato B

	Quota fissa	Comprende tutti gli importi da pagare indipendentemente dai consumi. Generalmente l'unità di misura è €/mese (o €/giorno in casi specifici).
	Scaglioni	Alcuni costi variano a seconda del livello dei consumi. In bolletta gli Smc fatturati vengono ripartiti in scaglioni sulla base del consumo annuo del cliente; alcuni costi del gas, infatti, variano a seconda delle quantità utilizzate. Ogni scaglione è delimitato da un livello minimo ed uno massimo (es. 0-120 Smc, 121-480 Smc, ecc); un cliente che consuma 400 Smc in un anno pagherà, il prezzo previsto per il 1° scaglione per i primi 120 Smc consegnati; il prezzo previsto per il 2° scaglione per i restanti 280 Smc consegnati.
Dettaglio degli importi fatturati	spesa per la vendita di gas naturale	Tale voce negli elementi di dettaglio è differenziata tra quota energia (equivalente alla quota per consumi), e quota fissa e comprende tutti i corrispettivi relativi alle diverse attività di approvvigionamento del gas e di commercializzazione al dettaglio svolte dal venditore per fornire il gas naturale al cliente finale. Per i clienti serviti nell'ambito del servizio di tutela della vulnerabilità e nell'ambito delle offerte PLACET che hanno attivato una modalità di addebito automatico degli importi fatturati ed ai quali viene inviata la bolletta in formato elettronico la voce evidenzia, in detrazione della quota fissa, lo sconto applicato per tale formato di emissione. (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica).
	Informazioni relative alla voce di spesa per il servizio di vendita da inserire a cura del venditore per ciascuna offerta sul mercato libero	Indicazione dei corrispettivi previsti dal contratto in quota fissa e quota per consumi, con descrizione sintetica di ciascuno. [Vi può essere un link alla pagina dedicata e predisposta dal venditore.]
	spesa per la tariffa per l'uso della rete gas	Comprende gli importi sostenuti per le attività necessarie a portare il gas ai clienti, trasportandolo nei gasdotti nazionali e nelle reti di distribuzione locale fino alle abitazioni e per l'attività di misura che comprende anche la gestione del contatore. Le tariffe per tali attività sono definite dall'Autorità tenendo conto dei costi sostenuti per tali attività. Nella bolletta i corrispettivi, che dipendono anche dalla classe del contatore, relativi a tali importi sono suddivisi in quota fissa e quota energia, quest'ultima differenziata per scaglioni di consumo. I singoli corrispettivi unitari sono riportati nella Tabella 2 dell'Allegato A della deliberazione 315/2024/R/com.
	Spesa per oneri generali di sistema	Tale voce negli elementi di dettaglio è espressa in quota fissa e quota energia e differenziata per scaglioni di consumo; comprende corrispettivi destinati alla copertura dei seguenti costi relativi ad attività di interesse generale per il sistema gas che vengono pagati dai clienti finali del servizio di distribuzione gas: a copertura del bonus gas (che però viene pagato solo dai condomini ad uso domestico); per la realizzazione di progetti di risparmio energetico e lo sviluppo delle fonti rinnovabili nel settore del gas naturale, per interventi a favore dello sviluppo tecnologico e industriale per l'efficienza energetica e a sostegno della realizzazione delle reti di teleriscaldamento; a compensazione dei costi di commercializzazione della vendita al dettaglio; per i costi di default trasporto, del fornitore di ultima istanza e interruzione della fornitura. I singoli corrispettivi unitari sono riportati nella Tabella 2 dell'Allegato A della deliberazione 315/2024/R/com. (si veda anche la sezione relativa alla Bolletta sintetica).
Altri specifici corrispettivi	Corrispettivo C ^{MOR}	Può essere addebitato al cliente a titolo di indennizzo a favore di un precedente venditore, per il mancato pagamento di una o più bollette da parte del cliente stesso. Infatti, nei casi in cui un cliente risulti moroso nei confronti di un precedente venditore, quest'ultimo può chiedere un indennizzo – il corrispettivo C ^{MOR} – secondo quanto stabilito dall'Autorità.

Allegato B

		In questi casi, nella bolletta compare la scritta: <i>"In questa bolletta Le viene addebitato per conto di un Suo precedente venditore il "Corrispettivo C^{MOR}", a titolo di indennizzo, per il mancato pagamento di una o più bollette. Per ulteriori informazioni su tale corrispettivo si deve rivolgere al precedente venditore o chiamare il numero verde 800 166 654. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.arera.it".</i> Il C^{MOR} viene fatturato nella parte della bolletta relativa ad Altre partite.
--	--	--