

**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<sup>a</sup> 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 espresse 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](http://www.arera.it).

13 maggio 2025

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*