

Comunicato stampa

Energia: in arrivo la bolletta 2.0, un solo foglio, più semplice e chiara

Milano, 20 ottobre 2014

Vecchia bolletta addio, arriva la bolletta 2.0: un solo foglio con tutti gli elementi essenziali di spesa e di fornitura ben evidenziati, format più semplice, snello, per renderla più chiara, moderna e comprensibile.

La 'rivoluzione della bolletta', una novità che riguarda famiglie e piccole imprese, è stata approvata dall'Autorità per l'energia e arriverà 'fisicamente' nelle nostre case o sui nostri computer-tablet-smartphone (per chi la riceverà on line) a partire da settembre 2015 per garantire i tempi tecnici necessari alle modifiche.

La bolletta 2.0 è frutto di un ampio percorso di consultazione avviato lo scorso anno dall'Autorità coinvolgendo -anche attraverso specifici questionari e audizioni - imprese, consumatori e le loro associazioni e, per la prima volta, anche opinion maker, giornalisti ed esperti di comunicazione. La semplificazione riguarda in particolare i contenuti e i termini utilizzati nella bolletta sintetica, che sarà quella inviata a tutti, fondamentali per capire la spesa finale: ad esempio gli attuali *servizi di vendita* si chiameranno 'spesa per la materia energia/gas naturale', i *servizi di rete* 'spesa per il trasporto e gestione del contatore'.

Nella prima pagina della bolletta sarà indicato anche il *costo medio unitario* del kilowattora/standard metro cubo, come rapporto tra la spesa totale e i consumi fatturati. Chi volesse approfondire le diverse voci di spesa, potrà comunque richiedere al proprio fornitore gli elementi di dettaglio, ovvero le diverse pagine con la descrizione analitica delle componenti che determinano la spesa complessiva. Gli elementi di dettaglio saranno sempre forniti in caso di risposta ai reclami.

Nella bolletta 2.0, inoltre, verrà data evidenza anche alla "*spesa oneri di sistema*", una voce che oggi viene pagata all'interno dei servizi di rete ma non evidenziata nelle bollette. Nel settore elettrico sono, ad esempio, gli incentivi alle fonti rinnovabili e assimilate e alle imprese manifatturiere energivore, i fondi necessari alla messa in sicurezza delle centrali nucleari o per la ricerca, tutte voci che incidono per oltre il 22% sulla spesa finale del cliente tipo servito in maggior tutela. Le nuove bollette garantiranno anche una maggiore chiarezza in caso di eventuali *ricalcoli*, ovvero i conguagli, che avranno particolare evidenza in un apposito box in caso di modifiche dei consumi misurati, ad esempio per errori di fatturazione.

Novità anche per le modalità di invio della bolletta per i clienti 'in tutela', all'insegna della promozione delle modalità digitali di consegna. A regime infatti chi sceglierà il pagamento con domiciliazione su conto corrente bancario, postale o su carta di credito (per l'elettricità circa la metà dei clienti domestici e più di un terzo dei non domestici) avrà come metodo principale di emissione quello digitale/elettronico -, con la possibilità comunque di poter richiedere la forma cartacea. Tutti gli altri clienti finali, cioè coloro che non hanno l'addebito automatico, continueranno invece a ricevere il tradizionale formato cartaceo. Inoltre, chi richiederà il formato elettronico riceverà dall'operatore anche un piccolo sconto.

L'operazione bolletta 2.0 prevede inoltre l'attivazione di strumenti di servizio, fra i quali una *Guida interattiva* della bolletta che verrà resa disponibile on-line sul sito dell'Autorità, con la spiegazione di

tutte le voci di spesa (per un cliente servito in tutela) anche in base ai termini utilizzati nel *Glossario della Bolletta*.

Un aspetto significativo della riforma è la maggiore flessibilità per il mercato libero, in modo da lasciare agli operatori la possibilità di sfruttare la bolletta come strumento di concorrenza, rispettando comunque le regole previste dall'Autorità in termini di trasparenza e contenuto minimo.

La delibera 501/2014/R/com relativa alla 'bolletta 2.0' è disponibile sul sito www.autorita.energia.it