

## **Deliberazione 25 settembre 2009 – VIS 93/09**

**Avvio di istruttorie formali per l'adozione di provvedimenti prescrittivi e sanzionatori nei confronti di alcune imprese di vendita di energia elettrica per violazione dei provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione di cui alle deliberazioni 19 luglio 2006, n. 152/06, 27 giugno 2007, n. 156/07 e 26 ottobre 2007, n. 272/07**

### **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 25 settembre 2009

#### **Visti:**

- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- legge 3 agosto 2007, n. 125, di conversione con modificazioni del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ( di seguito: Autorità) 19 luglio 2006, n. 152/06;
- la deliberazione dell'Autorità 30 novembre 2006, n. 267/06
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2006, n. 328/06;
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2007, n. 83/07;
- la deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07;
- la deliberazione dell'Autorità 26 ottobre 2007, n. 272/07;
- la deliberazione dell'Autorità 29 maggio 2008, ARG/elt 70/08;
- la deliberazione dell'Autorità 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2008, GOP 57/08.

#### **Considerato che:**

- ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere h) e l), della legge n. 481/1995 l'Autorità emana direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti e pubblica e diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi regolati, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi e finali;

- la bolletta o il documento di fatturazione, rappresenta il principale strumento di contatto tra il cliente finale e il fornitore di energia elettrica, attraverso cui il cliente può conoscere i consumi e i corrispettivi addebitatigli, verificare la corretta applicazione delle condizioni economiche e contrattuali sottoscritte e confrontare le varie offerte del mercato liberalizzato;
- pertanto, con la deliberazione n. 152/06 l’Autorità ha approvato la “*direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità*” (di seguito: direttiva), contenente disposizioni volte a migliorare la comprensibilità e la trasparenza della bolletta anche dei clienti del mercato libero alimentati in bassa tensione;
- la suddetta deliberazione prevede, altresì, l’obbligo per gli esercenti di riportare in bolletta un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio dei corrispettivi, redatti utilizzando gli schemi e le denominazioni vincolanti indicati dall’Autorità, nonché numerosi obblighi informativi, tra cui l’indicazione in ogni bolletta del consumo annuo del cliente e del recapito per l’inoltro all’esercente anche in forma scritta, di reclami o richieste di informazioni;
- le disposizioni di cui alla deliberazione n. 152/06 sono entrate in vigore:
  - a) per i clienti del servizio in maggior tutela:
    - dal 1 aprile 2007 per il quadro sintetico e le altre informazioni (delibera n. 267/06);
    - dal 1 giugno 2007 per il quadro di dettaglio (delibera n. 83/07);
  - b) per i clienti del mercato libero:
    - domestici, dal 1 novembre 2007 (art. 25, comma 8, delibera n. 156/07);
    - non domestici connessi in bassa tensione, dal 1 ottobre 2008 (delibera ARG/elt 70/08);
- successivamente, con la deliberazione n. 156/07 l’Autorità ha stabilito, tra l’altro, l’obbligo di ciascun fornitore di riportare nei documenti di fatturazione dei clienti finali il recapito del servizio guasti comunicato entro il 31 luglio 2007 dall’impresa distributrice competente (articolo 20, comma 2);
- inoltre, con la deliberazione n. 272/07 l’Autorità ha imposto agli esercenti che svolgono, anche transitoriamente, in maniera integrata il servizio di maggior tutela e l’attività di vendita ai clienti del mercato libero, l’obbligo di riportare nella bolletta, vicino al marchio identificativo dell’impresa (e/o del gruppo societario di appartenenza), l’indicazione del servizio (di maggior tutela) o dell’attività (di vendita ai clienti del mercato libero) svolti nei confronti del cliente finale destinatario della bolletta (art. 2, comma 1, lettera c), in vigore dal 1 gennaio 2008).

**Considerato inoltre che:**

- nell’ambito dell’attività di monitoraggio sull’applicazione delle disposizioni in materia di trasparenza delle bollette, gli uffici dell’Autorità hanno chiesto copia dei documenti di fatturazione ad alcune società di vendita dell’energia elettrica;
- dall’esame della documentazione pervenuta da parte di cinque esercenti, rispettivamente Enel Energia S.p.A. (nota prot. Autorità n. 38775 dell’8 luglio 2009), Eni S.p.A. (nota prot. Autorità n. 38407 del 7 luglio 2009), Edison Energia S.p.A. (nota prot. Autorità n. 38524 del 7 luglio 2009), Hera Comm S.r.l. (nota prot. Autorità n. 37177 del 1 luglio 2009) e Sorigenia S.p.A. (nota prot. Autorità n. 54980

del 24 settembre 2009), è emersa l'inosservanza delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione;

- per quanto riguarda Edison Energia S.p.A. il mancato rispetto delle prescrizioni relative alla bolletta dei clienti domestici del mercato libero è invece emerso dall'esame dei documenti di fatturazione allegati ad un reclamo (prot. Autorità n. 54832 del 23 settembre 2009);
- segnatamente, dalla documentazione acquisita risulta che:
  - a) le bollette emesse da Enel Energia S.p.A. con riguardo ai clienti del mercato libero:
    - domestici, violerebbero l'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 3, delibera n. 152/06), nonché l'obbligo di indicare il tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza e il termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente (art. 11, comma 1, lettere c) e d), delibera n. 152/06);
    - non domestici connessi in bassa tensione, violerebbero l'obbligo di indicare in evidenza nel Quadro sintetico la corrispondenza tra l'unità di misura con cui nella bolletta vengono contabilizzati i consumi dell'energia elettrica ed il kWh (art. 5, comma 1, della delibera n. 152/06), l'obbligo di riportare un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio conformi agli schemi definiti dall'Autorità negli Allegati 1 e 2 e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, commi 1 e 2, e Allegati 1 e 2, delibera n. 152/06), l'obbligo di indicare il tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza e il termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente (art. 11, comma 1, lettere c) e d), delibera n. 152/06), nonché l'obbligo di riportare in maniera evidente il recapito per l'inoltro all' esercente, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni (art. 17, comma 2, delibera n. 152/06);
  - b) le bollette emesse da Eni S.p.A. con riguardo ai clienti del mercato libero:
    - domestici, violerebbero l'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 3, delibera n. 152/06);
    - non domestici connessi in bassa tensione, violerebbero l'obbligo di indicare i corrispettivi unitari fatturati al cliente per l'uso delle reti, comprensivi delle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (art. 6, comma 1, delibera n. 152/06), nonché l'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 2, delibera n. 152/06);
  - c) le bollette emesse da Edison Energia S.p.A. con riguardo ai clienti del mercato libero:
    - domestici, violerebbero l'obbligo di indicare all'interno del Quadro sintetico, nella sintesi degli importi dovuti per la fornitura, il totale fornitura di energia elettrica, al netto delle imposte (art. 7, comma 1 e Allegato 1,

- punto 1, lettera d), primo alinea, delibera n. 152/06) e l'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme allo schema definito dall'Autorità nell'Allegato 3 e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 3, delibera n. 152/06);
- non domestici connessi in bassa tensione, violerebbero l'obbligo di indicare i corrispettivi unitari fatturati al cliente per l'uso delle reti, comprensivi delle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (art. 6, comma 1, delibera n. 152/06), l'obbligo di riportare un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio conformi agli schemi definiti dall'Autorità negli Allegati 1 e 2 e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegati 1 e 2, delibera n. 152/06), nonché l'obbligo di indicare il termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente (art. 11, comma 1, lettera d), delibera n. 152/06);
- d) le bollette emesse da Hera Comm S.r.l. con riguardo ai clienti:
- domestici del mercato libero e in maggior tutela, violerebbero l'obbligo di indicare i corrispettivi unitari fatturati al cliente per l'uso delle reti, comprensivi delle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (art. 6, comma 1, delibera n. 152/06), l'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 3, delibera n. 152/06), nonché l'obbligo di riportare nella bolletta, vicino al marchio identificativo dell'impresa (e/o del gruppo societario di appartenenza), l'indicazione del servizio (di maggior tutela) o dell'attività (di vendita ai clienti del mercato libero) svolti nei confronti del cliente finale destinatario della bolletta (art. 2, comma 1, lettera c), delibera n. 272/07);
  - non domestici in maggior tutela, violerebbero i medesimi obblighi indicati al punto precedente per i clienti domestici, con riferimento, tuttavia, per il Quadro di dettaglio di cui alla delibera n. 152/06, allo schema dell'Allegato 2 per i clienti non domestici (anziché a quello dell'Allegato 3 relativo ai soli clienti domestici);
  - non domestici del mercato libero connessi in bassa tensione, violerebbero le medesime disposizioni indicate al punto precedente per i clienti non domestici in maggior tutela, nonché l'obbligo di riportare nel Quadro sintetico le letture o autoletture del gruppo di misura in base a cui sono stati rilevati i consumi fatturati e la relativa data e/o, nell'ipotesi in cui siano contabilizzati consumi non rilevati tramite letture o autoletture, l'indicazione che i consumi sono attribuiti sulla base di stime (art. 4, comma 1, lettera b), e/o comma 2, e Allegato 1, punto, 1, lettera d), delibera n. 152/06);
- e) le bollette emesse da Sorgenia S.p.A. con riguardo ai clienti del mercato libero:
- domestici, violerebbero l'obbligo di indicare i corrispettivi unitari fatturati al cliente per l'uso delle reti, comprensivi delle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (art. 6, comma 1, delibera n. 152/06), l'obbligo di riportare un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio

conformi agli schemi definiti dall’Autorità negli Allegati 1 e 3 e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegati 1 e 3, delibera n. 152/06), l’obbligo di indicare il tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza (art. 11, comma 1, lettera c), delibera n. 152/06), nonché l’obbligo di riportare nei documenti di fatturazione dei clienti finali il recapito del servizio guasti comunicato dall’impresa distributrice competente (art. 20, comma 2, delibera n. 156/07);

- non domestici connessi in bassa tensione, violerebbero l’obbligo di riportare un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio, in particolare per quanto attiene all’aggregazione dei corrispettivi e all’omessa indicazione dei corrispettivi unitari per l’uso delle reti e il servizio di misura, conformi agli schemi definiti dall’Autorità negli Allegati 1 e 2 e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, commi 1 e 2, e Allegati 1 e 2, delibera n. 152/06), l’obbligo di indicare il tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza (art. 11, comma 1, lettera c), delibera n. 152/06), nonché l’obbligo di riportare nei documenti di fatturazione dei clienti finali il recapito del servizio guasti comunicato dall’impresa distributrice competente (art. 20, comma 2, delibera n. 156/07);
- le descritte violazioni non consentono al cliente di individuare agevolmente le informazioni essenziali per la gestione tecnica del proprio contratto, per la verifica della correttezza dei corrispettivi applicati e la valutazione della convenienza delle condizioni contrattuali pattuite con il fornitore, anche ai fini dell’eventuale cambio dello stesso;
- l’attualità delle violazioni e la rilevanza dell’interesse tutelato impongono di adottare, nei confronti delle imprese sopra indicate, un ordine di cessazione della condotta lesiva ancora in essere

## **DELIBERA**

1. sono avviate cinque istruttorie formali nei confronti delle società Enel Energia S.p.A., Eni S.p.A., Edison Energia S.p.A., Hera Comm S.r.l. e Sorigenia S.p.A. per:
  - a) accertare le violazioni delle disposizioni di cui in motivazione in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione e irrogare eventuali sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95;
  - b) adottare provvedimenti, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, volti ad ordinare alle suddette imprese la cessazione della condotta lesiva degli interessi degli utenti e l’osservanza delle disposizioni di cui in motivazione nell’emissione dei propri documenti di fatturazione;
2. il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Legislativo e Legale;
3. il termine di durata dell’istruttoria è di 120 (centoventi) giorni decorrenti dalla data di comunicazione del presente provvedimento;
4. il provvedimento finale sarà adottato entro 60 (sessanta) giorni dal termine dell’istruttoria;

5. i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del D.P.R. n. 244/01, possono accedere agli atti del procedimento presso la Direzione Legislativo e Legale;
6. coloro che partecipano al procedimento producendo documenti o memorie, qualora intendano salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni ivi contenute, devono presentare, a pena di decadenza, la richiesta di cui all'articolo 14, comma 7, del D.P.R. n. 244/01, contestualmente alla produzione di tali documenti o memorie o, nel caso di dichiarazioni rese in sede di audizione, non oltre la chiusura della audizione stessa;
7. chi ne ha titolo può chiedere di essere sentito in sede di audizione finale, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, del D.P.R. n. 244/01, qualora ne faccia domanda all'Autorità entro il termine di trenta giorni decorrente dalla data di comunicazione del presente provvedimento, per i soggetti destinatari, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del D.P.R. n. 244/01, e dalla data di pubblicazione del presente provvedimento per gli altri soggetti legittimati ad intervenire nel procedimento, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del medesimo D.P.R. n. 244/01;
8. il presente provvedimento sarà comunicato mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento a Enel Energia S.p.A., viale Regina Margherita, n. 125, 00198 Roma, Eni S.p.A., piazza Enrico Mattei, n. 1, 00144 Roma, Edison Energia S.p.A., via Foro Buonaparte, n. 31, 20121 Milano, Hera Comm S.r.l., via Molino Rosso, n. 8, 40026 Imola (BO), e Sorgenia S.p.A, via Ciovassino, n. 1, 20121 Milano, e pubblicato sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

25 settembre 2009

Il Presidente: Alessandro Ortis