

Deliberazione 11 ottobre 2010 – VIS 109/10

Adozione di provvedimenti ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nei confronti di Enel Energia S.p.A.

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione dell'11 ottobre 2010

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: l'Autorità) 19 luglio 2006, n. 152/06;
- la deliberazione dell'Autorità 30 novembre 2006, n. 267/06
- 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 25 settembre 2009, VIS 93/09;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09.

Fatto

1. Dall'esame delle bollette acquisite dagli uffici dell'Autorità - nell'ambito dell'attività di monitoraggio sul rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità - è risultato che Enel Energia S.p.A. (di seguito: Enel Energia o società) ha violato alcune disposizioni inerenti le bollette emesse nei confronti dei clienti del mercato libero domestici e non domestici.
2. Pertanto, con deliberazione VIS 93/09 l'Autorità ha avviato nei confronti della società un procedimento per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie,

nonché per l'adozione di eventuali provvedimenti prescrittivi, per le seguenti violazioni relative alle fatture dei clienti del mercato libero:

- a. domestici: inosservanza dell'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 dell'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);
 - b. non domestici connessi in bassa tensione: inosservanza dell'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), dell'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), dell'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 dell'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).
3. Con nota 2 ottobre 2009 (prot. Autorità n. 0059054/A) la società ha chiesto di partecipare all'audizione finale davanti al Collegio.
 4. A seguito di richiesta da parte di Enel Energia (prot. Autorità n. 0059056/A del 12 ottobre 2009), è stato consentito l'accesso agli atti del procedimento (prot. Autorità n. 0061324 del 21 ottobre 2009).
 5. Nel corso dell'istruttoria la società ha depositato una memoria in data 3 marzo 2010 (prot. Autorità n. 0009815/A) e documentazione in data 20 aprile 2010 (prot. Autorità n. 0015814/A).
 6. Con nota 6 maggio 2010 (prot. Autorità n. 0017844), il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, ha comunicato alla società le risultanze istruttorie, confermando la contestazione di parte delle predette violazioni.
 7. In data 8 giugno 2010 si è svolta l'audizione finale di cui agli articoli 16, comma 3, e 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01, nel corso della quale il Collegio dell'Autorità ha consentito a Enel Energia di depositare, oltre il termine previsto dall'articolo 16, comma 3, del citato d.P.R., ulteriori memorie e documenti che sono stati acquisiti in data 21 giugno 2010 (prot. Autorità n. 0023097/A).

Valutazione giuridica

8. Con la deliberazione n. 152/06 l'Autorità ha approvato la "*direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità*", contenente disposizioni volte a migliorare la comprensibilità e la trasparenza della bolletta

anche dei clienti del mercato libero alimentati in bassa tensione. In particolare, tra i nuovi obblighi a carico degli esercenti vi è quello di riportare in bolletta un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio dei corrispettivi, conformi agli schemi predisposti dall'Autorità, incluse le denominazioni ivi previste, e quello di indicare in ogni bolletta in maniera evidente il recapito per l'inoltro all'esercente, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

9. Le disposizioni di cui alla deliberazione n. 152/06 sono entrate in vigore 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).

A. Argomentazioni di Enel Energia

10. Con la prima memoria Enel Energia ha chiesto che il presente procedimento si concluda senza l'irrogazione di sanzioni, svolgendo a tale fine argomentazioni specifiche per ciascuna condotta contestata.
11. Con la seconda memoria la società ha chiesto di non irrogare alcuna sanzione con riferimento alle infrazioni inerenti il Quadro di dettaglio (tenuto conto della condotta della società volta ad assicurare la massima trasparenza tra bolletta e contratto stipulato), di considerare che la società ha già sopportato ingenti oneri economici per l'adeguamento dei sistemi alla delibera n. 152/06 e alla delibera ARG/com 202/09, e di considerare infine gli impegni assunti e già intrapresi in merito all'attuazione anticipata della deliberazione ARG/com 202/09. Ad integrazione delle difese già svolte, sono state dedotte argomentazioni specifiche per ciascuna condotta contestata ed argomentazioni di carattere generale, oltre ad argomentazioni in ordine alla quantificazione della sanzione.

A.1 Argomentazioni di carattere generale

12. Secondo Enel Energia l'Autorità non avrebbe adeguatamente considerato il contesto di mercato in cui opera la società: nell'attuale stato di avanzata liberalizzazione del mercato elettrico la delibera n. 152/06 non consentirebbe di riflettere in modo trasparente le condizioni contrattuali sottoscritte dai clienti finali.
13. Inoltre, la società deduce che l'Autorità avrebbe creato un legittimo affidamento sulla liceità delle condotte contestate perché, riconosciuto l'avanzamento del processo di liberalizzazione nell'ottobre 2008, ha avviato il procedimento per la revisione del *layout* dei documenti di fatturazione.
14. Le infrazioni non riguardanti il Quadro di dettaglio, riguarderebbero aspetti di carattere formale e sarebbero dovute a meri errori materiali e/o ad adeguamenti dei relativi sistemi, durate per brevi lassi temporali
15. Enel Energia afferma, altresì, che nella predisposizione dei *layout* dei documenti di fatturazione avrebbe operato in conformità alle prescrizioni dettate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nell'ambito del procedimento PS1.
16. Infine, le condotte contestate non sarebbero state commesse con dolo, non avrebbero arrecato vantaggi ad Enel Energia né cagionato danni al cliente finale.

A.2 Argomentazioni specifiche

A.2.1 Infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti domestici del mercato libero

17. Enel Energia ha dedotto quanto segue:

- a) per quanto riguarda l'inosservanza dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme allo schema di cui alla deliberazione n. 152/06 ed alle denominazioni ivi previste, le modalità espositive più dettagliate - finalizzate a garantire l'aderenza del contenuto delle bollette alle condizioni contrattuali, nonché a consentire una maggiore comprensibilità delle bollette medesime - sarebbero conformi alle disposizioni dettate dall'Autorità. In particolare, sarebbe rispettata l'aggregazione nelle tre macro-voci "Quota fissa", "Quota potenza" e "Quota energia" prevista dalla delibera n. 152/06, essendo solo maggiormente articolata quest'ultima macro-voce per consentire l'individuazione dei corrispettivi indicati nelle condizioni contrattuali. Ad avviso della società, la delibera n. 152/06 non vieterebbe di introdurre informazioni di maggiore dettaglio, ma definirebbe solo i contenuti minimi; inoltre la possibilità di riportare in bolletta i corrispettivi così come indicati nel contratto sottoscritto dal cliente sarebbe confermata:
 - i) dal comma 6, dell'art. 7, della delibera n. 152/06, secondo il quale qualora il contratto preveda un corrispettivo unico per la fornitura di energia elettrica, il Quadro di dettaglio riporta un'unica macrovoce, nonché dal successivo comma 9, in virtù del quale qualora sia prevista una differenziazione del prezzo del kWh per scaglioni di consumo o per fasce orarie, il Quadro di dettaglio riporta la distribuzione dei consumi del cliente per scaglioni o per fasce ed i relativi prezzi;
 - ii) dall'art. 6, comma 2, dell'Allegato A della delibera ARG/com 202/09, che stabilisce l'indicazione - nelle bollette dei clienti finali del mercato libero - dei corrispettivi unitari fatturati per l'acquisto e la commercializzazione dell'energia elettrica, secondo l'articolazione prevista in contratto, nonché dall'Allegato 1 del citato Allegato A che prevede un Quadro di dettaglio maggiormente articolato rispetto a quello della delibera n. 152/06;
 - iii) dalla normativa civilistica e fiscale in materia di imposta sul valore aggiunto, secondo cui, essendo la base imponibile ai fini IVA costituita dall'ammontare complessivo dei corrispettivi previsti dalle condizioni contrattuali (art. 13 del d.P.R. 633/72), non sarebbe possibile aggregare tali corrispettivi pena l'alterazione della base imponibile;infine, la società deduce che il Quadro di dettaglio sarebbe oggetto di un processo di revisione teso a recepire le previsioni della delibera ARG/com 202/09;
- b) l'omessa indicazione in bolletta del tasso di interesse di mora applicato nonché del 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), sarebbe dovuta ad una revisione interna dei dati di sistema: tali condotte si sarebbero

verificate nel mese di maggio 2009 e sarebbero cessate nel mese di gennaio 2010.

A.2.2 Infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti non domestici del mercato libero connessi in bassa tensione

18. Enel Energia ha sostenuto quanto segue:

- a) per quanto riguarda l'inosservanza dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme allo schema previsto dalla deliberazione n. 152/06 ed alle denominazioni ivi previste, valgono le argomentazioni svolte dalla società in ordine alle bollette emesse nei confronti dei clienti domestici, riportate alla lettera a) del precedente paragrafo *A.2.1*, ad eccezione di quella relativa al rispetto dell'aggregazione nelle macro-voci di cui alla delibera n. 152/06;
- b) sulla difformità del Quadro sintetico, le informazioni ivi non riportate sarebbero comunque presenti nella restante parte del documento di fatturazione e sarebbe in corso una procedura di revisione del *layout* al fine di eliminare tale difformità; per quanto concerne l'obbligo di evidenziare, 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), la società afferma che detta violazione sarebbe cessata nel mese di gennaio 2010, avendo provveduto ad inserire tale informazione nella sezione "messaggi"; infine, la società deduce che anche il Quadro sintetico sarebbe oggetto di un processo di revisione teso a recepire le previsioni della delibera ARG/com 202/09; nella seconda memoria Enel Energia si è impegnata ad inserire l'informazione in questione nel Quadro sintetico a partire da luglio 2010;
- c) per quanto concerne l'omessa indicazione in bolletta del tasso di interesse di mora applicato nonché del 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), si richiamano le argomentazioni di Enel Energia riportate alla lettera b) del precedente paragrafo *A.1*; nella seconda memoria la società deduce che la durata della prima infrazione andrebbe da maggio 2009 - ed allega a dimostrazione di ciò alcune fatture - a dicembre 2009, la seconda infrazione contestata, invece, sarebbe cessata nel gennaio 2010;
- d) la revisione interna dei dati di sistema sarebbe altresì la causa della mancata indicazione in bolletta del 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); la società deduce che tale inosservanza si sarebbe verificata solo a partire dal mese di maggio 2009 e che sarebbe cessata nel novembre 2009; nella seconda memoria Enel Energia ribadisce l'inizio di tale illecito dal mese di maggio 2009 e precisa che l'informazione in questione veniva resa tramite due modalità alternative: l'indicazione dell'indirizzo *e-mail* del servizio clienti della società oppure di estremi e recapiti del dipendente della società con cui il cliente aveva sottoscritto il contratto di fornitura. L'assenza di tali indicazioni costituirebbe "un'ipotesi del tutto eccezionale".

B. Valutazione delle argomentazioni di Enel Energia

B.1 Sulle argomentazioni di carattere generale

19. Con la deliberazione n. 152/06 l'Autorità ha ritenuto opportuno garantire - nella prima fase di piena liberalizzazione del mercato elettrico - la trasparenza dei documenti di fatturazione anche a coloro che decidano di abbandonare il mercato vincolato (oggi servizio di maggior tutela), e di stipulare un contratto dove non vengono più applicate le condizioni - tariffarie, contrattuali e di trasparenza - previste dall'Autorità. In tale contesto, infatti, la bolletta, oltre a consentire la verifica della corretta applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte, è anche lo strumento per confrontare la convenienza delle varie offerte dei nuovi fornitori. E', dunque, fondamentale che essa sia comprensibile per i clienti finali e che sia redatta secondo modalità uniformi ed omogenee tra i vari esercenti, anche per quanto riguarda le unità di misura e le denominazioni utilizzate. Pertanto, le disposizioni contenute nella delibera n. 152/06 sono frutto del giudizio di contemperamento svolto dal regolatore - a seguito di un procedimento di consultazione aperto a tutti i soggetti interessati - tra l'esigenza di semplificazione (e dunque di leggibilità) della bolletta da parte dei clienti finali e quella di una maggiore attenzione al mercato e quindi all'autonomia delle imprese. L'esigenza che la bolletta sia conforme alle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente finale non giustifica l'inosservanza della regolazione in questione perché non prevale sulle suddette finalità di trasparenza.
20. Non è condivisibile nemmeno la tesi della società secondo la quale l'avvio nell'ottobre 2008 del procedimento per la revisione del *layout* dei documenti di fatturazione definito con la delibera n. 152/06, avrebbe creato un legittimo affidamento sul superamento di questa delibera e sulla liceità della condotta tenuta da Enel Energia. Infatti, l'avvio di un procedimento di modifica della regolazione vigente non giustifica l'inosservanza degli obblighi che detta regolazione nel frattempo impone a meno che non sia accompagnato da specifiche disposizioni transitorie che, in attesa della nuova regolazione, sospendono o abrogano con effetto immediato gli obblighi regolatori vigenti. Peraltro, al momento dell'avvio e della sottoposizione dello schema di delibera ad AIR (analisi di impatto della regolazione) non vi era alcuna certezza sull'esito del procedimento medesimo (aperto alla consultazione di tutti i soggetti interessati), che avrebbe potuto concludersi con l'adozione dell'opzione zero, cioè nessuna modifica. Inoltre, la deliberazione ARG/elt 202/09 non sovverte la struttura della bolletta delineata dalla deliberazione n. 152/06, ed in particolare non elimina l'obbligo di un Quadro sintetico e di un Quadro di dettaglio conformi agli schemi definiti dall'Autorità, ma apporta alcune modifiche, volte a tenere conto delle evoluzioni del mercato della vendita al dettaglio, che non consentono comunque di giustificare le condotte della Società.
21. Non può essere condiviso l'argomento secondo cui le condotte contestate sarebbero legittime perché Enel Energia avrebbe ottemperato alle prescrizioni dettate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nell'ambito del procedimento PS1. A prescindere da ogni considerazione sulla impossibilità di configurare le prescrizioni dell'Autorità Antitrust come causa di giustificazione

del mancato rispetto della regolazione, nella fattispecie l'Antitrust si è pronunciata soltanto sulla completezza e chiarezza dei messaggi pubblicitari utilizzati da alcuni esercenti, non anche sui documenti di fatturazione la cui disciplina, affidata a questa Autorità, non può essere condizionata dai provvedimenti adottati da altra Autorità in sede di valutazione della pubblicità ingannevole.

22. Né può assumere rilevanza il fatto che la società avrebbe già sopportato oneri economici per adeguare i propri sistemi alla delibera n. 152/06 e alla delibera ARG/com 202/09, trattandosi di oneri che gravano su tutti gli esercenti tenuti all'osservanza di tali delibere.
23. Infine, è irrilevante l'asserita assenza di dolo, trattandosi di illeciti che si perfezionano con la mera colpa dell'agente.

B.2 Sulle singole condotte contestate

B.2.1 Sulle infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti domestici del mercato libero

24. Per quanto concerne tali infrazioni, si osserva quanto segue:
 - a) come già precisato nei "*Chiarimenti sulla direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione*" pubblicati sul sito internet dell'Autorità, per il Quadro di dettaglio non vi sono obblighi relativi al layout, mentre vanno rispettate le aggregazioni e le denominazioni utilizzate. Tale Quadro, inoltre, è esaustivo per quanto concerne le voci che si riferiscono ai corrispettivi per il servizio di fornitura di energia elettrica. Pertanto, l'inserimento di voci ulteriori è consentito solo se si riferiscono ad importi (che devono essere addebitati o accreditati) diversi da quelli sopra citati e se è indicato in modo chiaro e trasparente a cosa tali voci si riferiscono. Inoltre, l'art. 6, comma 2, della delibera n. 152/06 attribuisce all'esercente la facoltà di fornire dettagli sui corrispettivi fatturati al cliente "*nella parte della bolletta riservata alle informazioni*". Pertanto, è in tale parte della bolletta che Enel deve riportare le eventuali informazioni ulteriori che intende fornire ai clienti. Nella fattispecie, invece, le aggregazioni e le denominazioni previste non sono state rispettate e le informazioni aggiuntive sono state riportate nel Quadro di dettaglio con ciò pregiudicando l'esigenza di semplificazione, chiarezza e trasparenza della bolletta. Non appare, poi, condivisibile la tesi della società secondo la quale la facoltà di indicare in bolletta i corrispettivi così come previsti dal contratto troverebbe conferma nelle disposizioni indicate ai punti i), ii) e iii) del precedente paragrafo A.1. Infatti, il comma 6, dell'art. 7 della delibera n. 152/06 riguarda un'ipotesi del tutto peculiare, quella del contratto che prevede un corrispettivo unico per la fornitura di energia elettrica, e giustifica dunque l'eccezione alla regola, mentre la previsione del comma 9 del medesimo articolo – relativa all'esposizione nel Quadro di dettaglio della distribuzione dei consumi del cliente per scaglioni o per fasce e dei relativi prezzi unitari – non incide sull'obbligo di aggregazione di tali corrispettivi nella Quota energia, ma tiene conto della struttura dei medesimi; l'art. 6, comma 2, e l'Allegato 1 dell'Allegato A della delibera ARG/com 202/09, prevedono l'indicazione in bolletta secondo l'articolazione prevista in

contratto soltanto dei corrispettivi unitari fatturati per l'acquisto e la commercializzazione dell'energia elettrica; infine, quanto alla normativa civilistica e fiscale, si rileva che la base imponibile indicata nel Quadro di dettaglio è costituita dall'ammontare complessivo dei corrispettivi previsti dal contratto - come impone l'art. 13 del d.P.R. 633/1972 -, purché questi corrispettivi siano indicati in modo aggregato anziché analitico. Tale articolo si limita a prescrivere cosa deve contenere la fattura (bolletta) - ovvero i corrispettivi e gli altri dati necessari per la determinazione della base imponibile, secondo il principio del corrispettivo pattuito - senza stabilire come tali elementi devono essere indicati nella medesima. Al riguardo, l'impegno assunto da Enel Energia di anticipare l'adeguamento dei documenti di fatturazione alla delibera ARG/com 202/09 (in vigore dal 1 gennaio 2011) alle bollette emesse nel mese di novembre 2010, non è idoneo ad escludere la responsabilità della società per le infrazioni contestate, ma assume rilievo sotto il profilo della quantificazione della sanzione;

- b) l'asserita revisione interna dei dati di sistema non è circostanza idonea ad escludere la responsabilità della società per l'inosservanza dell'art. 11, comma 1, lettere c) e d), della delibera n. 152/06: si tratta, infatti, di problemi organizzativi interni che un esercente professionale del settore, *leader* nel mercato libero dell'energia in Italia, avrebbe dovuto affrontare con la dovuta diligenza professionale alla stregua del rigoroso criterio sancito dal secondo comma dell'art. 1176 del codice civile. Quanto alla durata di tali condotte, la società ha dimostrato il loro inizio nel mese di maggio 2009 e la loro cessazione nel mese di gennaio 2010.
25. Non essendo cessata l'infrazione di cui alla precedente lettera a), persiste allo stato l'esigenza di adottare il provvedimento prescrittivo prospettato al punto 1, lettera b), della deliberazione di avvio del procedimento.

B.2.2 Sulle infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti non domestici del mercato libero connessi in bassa tensione

26. In ordine alle suddette infrazioni, si osserva quanto segue:
- a) per quanto concerne il mancato rispetto dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme allo schema e alle denominazioni previste dalla deliberazione n. 152/06, si richiama quanto esposto alla lettera a) del precedente paragrafo *B.2.1*. Nelle bollette in esame, non solo vi è una disaggregazione - all'interno delle macro-voci del Quadro di dettaglio - maggiore rispetto a quella delle bollette dei clienti domestici, ma non risulta nemmeno rispettata la suddivisione nelle due macro-voci "Corrispettivi per l'uso delle reti e il servizio di misura" e "Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento" di cui all'Allegato 2 della delibera n. 152/06; in definitiva, tale Quadro di dettaglio si discosta interamente dallo schema approvato dall'Autorità;
 - b) non rileva il fatto che le informazioni non riportate nel Quadro sintetico siano presenti nel resto della bolletta perché l'obiettivo della delibera n. 152/06 è di rendere immediatamente disponibili ed evidenti al cliente tutte le informazioni previste dal Quadro sintetico, senza dover visionare il Quadro di dettaglio; inoltre alcune di tali informazioni sono essenziali per garantire il

diritto del cliente di cambiare fornitore (ad esempio il codice POD); per tale ragione, l'indicazione della 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) inserita nella sezione "*Enel Energia informa*" nella penultima pagina della bolletta, anziché nel Quadro sintetico, non è idonea a far cessare l'infrazione; infine, non risulta provata l'affermazione della società relativa alla cessazione della violazione in esame nel luglio 2010;

- c) in merito all'inosservanza dell'art. 11, comma 1, lettere c) e d), della delibera n. 152/06, si richiama quanto esposto alla lettera b) del precedente paragrafo B.2.1;
 - d) per le medesime ragioni indicate alla lettera b) del precedente paragrafo B.2.1, non può escludersi la responsabilità di Enel Energia per la mancata indicazione in bolletta del recapito, accessibile a tutti i clienti, per l'inoltro all' esercente, *anche in forma scritta*, di reclami o di richieste di informazioni (art. 17, comma 2, delibera n. 152/06).
27. Le infrazioni di cui alle precedenti lettere c) e d) risultano cessate; pertanto allo stato l'esigenza di adottare il provvedimento prescrittivo prospettato al punto 1, lettera b), della deliberazione di avvio del presente procedimento, riguarda solo le infrazioni di cui alle precedenti lettere a) e b).

Quantificazione della sanzione

28. L'articolo 11 della legge n. 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- a) gravità della violazione;
 - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c) personalità dell'agente;
 - d) condizioni economiche dell'agente.
29. Con deliberazione 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08, l'Autorità ha adottato "*Linee guida sull'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481*".
30. Le violazioni contestate sono raggruppabili in due tipi, individuati in ragione della tipologia di cliente finale, domestico o non domestico. Per comodità espositiva, ai fini della quantificazione della relativa sanzione, ognuna delle due violazioni verrà autonomamente valutata alla luce dei sopra citati criteri.

Violazione sub a. del precedente punto 2 (relativa a clienti finali domestici)

31. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Enel Energia non ha rispettato norme poste a tutela dell'interesse dei clienti finali di ricevere documenti di fatturazione trasparenti e comprensibili. La bolletta, infatti, è il principale mezzo di comunicazione tra fornitore e cliente finale: attraverso di essa il cliente finale può verificare i suoi consumi e la spesa che deve sostenere, riceve importanti informazioni relative al rapporto contrattuale, ai suoi diritti ed obblighi e ad

alcuni aspetti della regolazione del settore. Inoltre, in un mercato liberalizzato, come quello attuale, la bolletta rappresenta il primo strumento per valutare la convenienza delle condizioni economiche praticate e per confrontare le offerte provenienti da altri fornitori. E' pertanto necessario, nell'interesse del cliente e dello sviluppo della concorrenza, che la bolletta sia redatta in modo chiaro, comprensibile e uniforme e che le informazioni in essa contenute siano complete e trasparenti. Pertanto, le violazioni in questione non possono essere considerate meramente formali o terminologiche: la difformità della bolletta dagli schemi definiti dall'Autorità pregiudica le finalità di pubblico interesse perseguite dalla regolazione (comprensibilità, uniformità e confrontabilità delle bollette), come peraltro confermato dai reclami e dalle richieste di informazioni pervenuti agli uffici dell'Autorità.

32. La società, tuttavia, non risulta avere conseguito indebiti vantaggi economici.
33. Il mancato rispetto dell'art. 11, comma 1, lettere c) e d), della delibera n. 152/06, è iniziato nel mese di maggio 2009 e cessato nel gennaio 2010, come dimostrato dalle bollette prodotte dalla società; pertanto, tale condotta si è protratta per circa otto mesi.
34. E' invece ancora in atto e dura da circa due anni e mezzo (cioè dal 1 novembre 2007, data di entrata in vigore delle disposizioni in esame) l'inosservanza dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme allo schema stabilito dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste.
35. Per quanto riguarda l'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante in quanto l'eliminazione di alcune delle difformità contestate si sostanzia nella cessazione della violazione incidendo, dunque, sulla sua durata; pertanto, tale elemento viene preso in considerazione sotto il diverso profilo della gravità.
36. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Enel Energia si è resa responsabile di un'altra violazione di provvedimenti dell'Autorità: con deliberazione n. 102/07 è stata ritenuta responsabile della violazione dell'art. 11, comma 1, della deliberazione n. 126/04, sul contenuto minimo ed inderogabile che devono avere i documenti contrattuali per la vendita di gas predisposti dagli esercenti e consegnati o trasmessi ai clienti finali.
37. Sotto il profilo della *personalità dell'agente* assume rilievo attenuante l'impegno della società di anticipare l'adeguamento dei documenti di fatturazione alla disciplina prevista dalla delibera ARG/com 202/09 a novembre 2010, dunque di circa due mesi rispetto alla data di sua entrata in vigore (1 gennaio 2011).
38. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante di circa 7.250.000.000 (settemiliardiduecentocinquantamilioni) di euro.
39. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 436.000 (quattrocentotrentaseimila).

Violazione sub b. del precedente punto 2 (relativa a clienti finali non domestici)

40. Per quanto concerne il profilo della *gravità della violazione*, si rinvia ai precedenti punti 31, 32 e 33.
41. Sulla durata delle condotte contestate la società ha dimostrato quanto segue:

- la violazione dell'art. 17, comma 2, della delibera n. 152/06 è cessata nel mese di novembre 2009; manca, invece, la prova del suo asserito inizio nel mese di maggio 2009. Al riguardo si rileva che alcune bollette emesse nei mesi di marzo e aprile 2009 non riportano l'indicazione di un recapito che consenta di trasmettere anche in "forma scritta" reclami o richieste di informazioni;
- la violazione dell'art. 11, comma 1, lettera c., della delibera n. 152/06 è cessata nel mese di gennaio 2010;
- la violazione dell'art. 11, comma 1, lett. d., della delibera n. 152/06 è iniziata nel mese di maggio 2009 e cessata nel mese di gennaio 2010.

Pertanto, l'inosservanza degli artt. 17, comma 2, e 11, comma 1, lett. c., citati, si è protratta per poco più di anno, a partire dal 1 ottobre 2008, data di entrata in vigore delle disposizioni in esame, mentre il mancato rispetto dell'art. 11, comma 1, lett. d. si è protratto per circa otto mesi.

E' invece ancora in atto e dura da circa due anni il mancato rispetto degli obblighi di riportare un Quadro sintetico (compresa l'inosservanza dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 152/06) e un Quadro di dettaglio conformi agli schemi stabiliti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste.

42. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, si rinvia al precedente punto 35.
43. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia ai precedenti punti 36 e 37.
44. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente punto 38.
45. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 436.000 (quattrocentotrentaseimila)

DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte di Enel Energia S.p.A., delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità di cui alla deliberazione n. 152/06, nei termini di cui in motivazione;
2. sono irrogate a Enel Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, due sanzioni amministrative pecuniarie pari ad un importo complessivo di euro 872.000 (ottocentotrentaduemila):
 - a) euro 436.000 (quattrocentotrentaseimila), per aver violato gli artt. 6 e 7 e gli Allegati 1 e 3 della deliberazione n. 152/06, nell'emissione delle bollette nei confronti dei clienti del mercato libero domestici;
 - b) euro 436.000 (quattrocentotrentaseimila), per aver violato l'art. 7 e gli Allegati 1 e 2 della deliberazione n. 152/06, nell'emissione delle bollette nei confronti dei clienti del mercato libero non domestici connessi in bassa tensione;
3. si ordina a Enel Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, di cessare il comportamento lesivo dei diritti degli utenti mediante il rispetto dell'impegno assunto di anticipare l'adeguamento dei

documenti di fatturazione alla disciplina prevista dalla delibera ARG/com 202/09 a novembre 2010, e di trasmettere all’Autorità la prova dell’ottemperanza a tale prescrizione entro 90 (novanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento;

4. si ordina a Enel Energia S.p.A di pagare le sanzioni di cui al precedente punto 2 entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente “QAE” e codice tributo “787T”), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
5. decorso il termine di cui al punto precedente, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo “788T”); in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all’articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81 (codice tributo “789T”);
6. si ordina a Enel Energia S.p.A di comunicare l’avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui sopra all’Autorità, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
7. il presente provvedimento sarà notificato mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento a Enel Energia S.p.A, con sede legale in viale Regina Margherita, n. 125, 00198 Roma, e pubblicato sul sito *internet* dell’Autorità (www.autorita.energia.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale, ai sensi dell’articolo 2, comma 25, della legge n. 481/95, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato nel termine di 120 giorni.

11 ottobre 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis