

Deliberazione 7 febbraio 2011 – VIS 20/11

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

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 7 febbraio 2011

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;
- il parere del Consiglio di Stato, Sez. III, 7 dicembre 2010, n. 5388
- 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 29 maggio 2008, ARG/elt 70/08;
- la deliberazione dell'Autorità 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità 19 gennaio 2010, VIS 3/10;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09;
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2010, GOP 75/10.

Considerato che:

- il Consiglio di Stato, con il parere n. 5388/10, si è espresso nel senso che l'attuale Collegio dell'Autorità, il cui mandato settennale è scaduto il 15 dicembre 2010, continua ad operare in regime di *prorogatio* limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili ed urgenti, per un periodo massimo di sessanta giorni dalla suddetta data;
- con la deliberazione GOP 75/10 l'Autorità si è conformata al suddetto parere stabilendo che, a decorrere dal 16 dicembre 2010, eserciterà le proprie funzioni limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione o a quelli indifferibili ed

urgenti, fino al completamento del procedimento di nomina ed alla assunzione delle funzioni del nuovo Collegio, e comunque non oltre il 13 febbraio 2011;

- la presente delibera costituisce atto di ordinaria amministrazione, stante la doverosità dell'esercizio delle funzioni sanzionatorie.

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 - è risultato che Iride Mercato S.p.A., dal 1 luglio 2010 Iren Mercato S.p.A. (di seguito: Iren Mercato o società), ha violato alcune disposizioni inerenti le bollette emesse nei confronti dei clienti del mercato libero domestici e non domestici connessi in bassa tensione.
2. Pertanto con deliberazione VIS 3/10, l'Autorità ha avviato nei confronti della società un procedimento per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie per le seguenti violazioni relative ai clienti del mercato libero:
 - gestiti dalla Direzione di Torino:
 - a) domestici: non conformità del Quadro sintetico agli schemi definiti dall'Autorità, in violazione dell'art. 7, comma 1, e dell'Allegato 1, punto 1, lettera d. della delibera n. 152/06: in particolare, in difformità dalla citata lettera d., il "Totale fornitura di energia elettrica" risulta esposto in forma disaggregata, con l'indicazione separata delle voci "Quote fisse e di potenza" e "Consumo";
 - b) *non* domestici, connessi in bassa tensione:
 - i) violazione analoga a quella contestata alla precedente lettera a);
 - ii) inosservanza dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità (art. 7, comma 1 e Allegato 2, delibera n. 152/06): in particolare, in difformità dall'Allegato 2 citato, il corrispettivo relativo alle "perdite di energia" è indicato in forma disaggregata rispetto alla restante parte della "Quota energia" relativa ai "Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento";
 - gestiti dalla Direzione di Genova:
 - a) domestici:
 - i) inosservanza dell'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): in particolare, in difformità dal predetto schema, con riferimento alla "Quota energia" risulta separatamente esposto il "prezzo energia vendita";
 - ii) inosservanza dell'obbligo di indicare la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, il tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza, 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 b), c) e d), delibera n. 152/06), nonché il consumo annuo del cliente (art. 15, comma 1, delibera n. 152/06);
 - b) *non* domestici, connessi in bassa tensione:

- i) inosservanza dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità (art. 7, comma 1 e Allegato 2, delibera n. 152/06): in particolare, risulta che nella "Quota fissa" e nella "Quota energia" relativa all'uso delle reti viene data separata evidenza delle componenti A, UC e MCT, e che la "Quota energia" relativa alla vendita è disaggregata in corrispettivo PED, DISPbt, componente UC1 e componente PPE;
 - ii) medesima violazione di cui alla precedente lettera a), punto ii).
- 3. Con nota 9 febbraio 2010 (prot. Autorità n. 0006186/A) la società ha chiesto di accedere agli atti del procedimento e di essere sentita in audizione finale avanti al Collegio.
- 4. In data 11 marzo 2010 (prot. Autorità n. 010927) è stato consentito l'accesso agli atti.
- 5. Nel corso dell'istruttoria Iren Mercato ha depositato una memoria ed allegata documentazione (prot. Autorità n. 0018941/A del 14 maggio 2010).
- 6. Con nota 20 settembre 2010 (prot. Autorità n. 0031412), 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 delle predette violazioni.
- 7. In data 12 ottobre 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 Iren Mercato S.p.A. ha depositato alcuni documenti (prot. Autorità n. 0037492/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 consumo annuo del cliente.
- 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).
- 10. Dall'esame di alcune bollette inviate da Iride Mercato S.p.A. a seguito di richiesta degli uffici, è emerso che la società non ha osservato le predette disposizioni; in particolare, risultano violate le disposizioni citate nel precedente punto 2.

A. Argomentazioni di Iren Mercato S.p.A.

- 11. Nella memoria depositata nel corso dell'istruttoria Iren Mercato ha chiesto la conclusione del procedimento senza l'irrogazione di sanzioni, svolgendo a tale fine argomentazioni di carattere generale ed argomentazioni specifiche per ciascuna condotta contestata. In audizione finale la società ha ammesso i fatti contestati

sostenendo di averli posti in essere a causa di un'errata interpretazione in buona fede delle disposizioni dell'Autorità.

A.1 Argomentazioni di carattere generale

12. Secondo la società, l'esercente sarebbe libero di inserire nel Quadro sintetico e in quello di dettaglio voci e indicazioni di costi *ulteriori*, purché siano rispettate le aggregazioni e le denominazioni previste e sia indicato in modo chiaro e trasparente a cosa si fa riferimento e in che modo l'ulteriore corrispettivo indicato influisce sull'importo finale della bolletta.

A.2 Argomentazioni relative alle singole violazioni

13. Per quanto riguarda le infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti domestici del mercato libero:

- a) gestiti dalla Direzione di Torino:
 - i) ad avviso di Iren Mercato il Quadro sintetico sarebbe conforme alle disposizioni in esame, contenendo - oltre al dato disaggregato (cioè l'indicazione separata delle voci "Quote fisse e di potenza" e "Consumo") - *anche* il dato *aggregato* del "Totale fornitura di energia elettrica, al netto delle imposte" previsto dall'Allegato 1 alla delibera n. 152/06; in ogni caso, al fine di evitare l'adozione di eventuali provvedimenti prescrittivi e di consentire la valutazione della condotta ai sensi dell'Allegato A della delibera ARG/com 144/08 (recante *Linee guida per la quantificazione della sanzione*), la società deduce di avere avviato la procedura per modificare il Quadro sintetico, indicando il solo dato aggregato del totale fornitura, ed allega alla memoria una bolletta elaborata in sede di test;
- b) gestiti dalla Direzione di Genova:
 - i) secondo Iren Mercato il Quadro di dettaglio non presenterebbe alcuna difformità, riportando, oltre alle voci "prezzo energia vendita" e "sconto offerta commerciale", *anche* l'indicazione del totale *aggregato* della "Quota energia"; a sostegno di ciò la società sostiene che nella delibera n. 152/06 non vi sarebbe alcun divieto di inserimento di voci ulteriori nel Quadro di dettaglio, che l'indicazione separata del "prezzo dell'energia" dalla "Quota Energia" consentirebbe al cliente di verificare la corretta applicazione delle condizioni contrattuali (che prevedono uno sconto sul prezzo dell'energia e non sull'intera "Quota energia") e che ciò sarebbe conforme anche alle previsioni della delibera ARG/com 202/09 in vigore dal 1 gennaio 2011;
 - ii) quanto alla mancata indicazione della situazione dei pagamenti delle bollette precedenti e del consumo annuo, la società deduce che tale omissione sarebbe dovuta alla circostanza che la bolletta esaminata dagli uffici dell'Autorità è la *prima* bolletta emessa nei confronti di quel cliente domestico: non essendo, state emesse in precedenza altre bollette, non era possibile inserire l'informazione relativa allo stato dei pagamenti e non vi erano dati da cui ricavare il consumo annuo; a dimostrazione di ciò, la società produce una copia del contratto di fornitura stipulato con

quel cliente domestico ed una bolletta emessa nel medesimo periodo nei confronti di *altro* cliente domestico; in ordine all'omessa indicazione in *bolletta* del tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza, 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, Iren Mercato sostiene che tali informazioni sarebbero state analiticamente disciplinate nel *contratto* di fornitura; in ogni caso, al fine di evitare l'adozione di eventuali provvedimenti prescrittivi e di consentire la valutazione della condotta ai sensi delle *Linee guida* per la quantificazione della sanzione, la società dichiara di avere rimosso tali difformità ed allega a dimostrazione di ciò una bolletta emessa in data 19 gennaio 2010.

14. Per quanto concerne le infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti non domestici del mercato libero connessi in bassa tensione:

a) gestiti dalla Direzione di Torino:

i) sulla non conformità del Quadro sintetico, in ragione dell'indicazione in forma disaggregata del "Totale fornitura di energia elettrica, al netto delle imposte" in violazione dell'art. 7, comma 1, e dell'Allegato 1, punto 1, lett. d), della delibera n. 152/06, Iren Mercato ribadisce quanto dedotto per le bollette dei clienti domestici;

ii) ad avviso della società l'indicazione nel Quadro di dettaglio della voce "perdite di rete" all'interno della macrovoce "Corrispettivi per acquisto, vendita dispacciamento e sbilanciamento" sarebbe legittima in considerazione delle seguenti circostanze:

a) l'assenza di indicazioni su tale corrispettivo nell'Allegato 2 alla delibera n. 152/06;

b) la libertà riconosciuta all' esercente di determinare le modalità grafiche del Quadro sintetico e del Quadro di dettaglio;

c) la coerenza con le condizioni generali del contratto di fornitura che commisurano il prezzo della fornitura di energia elettrica anche alle perdite di rete;

d) l'indicazione nel Quadro di dettaglio anche del "Totale acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento" in forma aggregata;

in ogni caso, al fine di evitare eventuali provvedimenti prescrittivi e di consentire la valutazione della condotta ai sensi delle *Linee guida per la quantificazione della sanzione*, Iren Mercato afferma di avere provveduto ad indicare in modo aggregato la voce "Quota energia" nell'ambito dei "Corrispettivi per acquisto, vendita dispacciamento e sbilanciamento" e produce a dimostrazione di ciò una bolletta emessa il 9 aprile 2010;

b) gestiti dalla Direzione di Genova:

i) secondo la società la mancata indicazione della situazione dei pagamenti delle bollette precedenti e del consumo annuo, sarebbe dovuta all'assenza di dati disponibili alla data di emissione della bolletta esaminata dagli uffici dell'Autorità ai fini dell'avvio del presente procedimento; a tal fine la società allega alla memoria difensiva una bolletta emessa nel medesimo periodo nei confronti di altro cliente non domestico; quanto, invece, alla mancata indicazione in bolletta del tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la

scadenza, e 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, Iren Mercato ribadisce quanto già sostenuto al riguardo per le bollette dei clienti domestici nel precedente paragrafo 13, lettera b), punto ii); in ogni caso, al fine di evitare l'adozione di eventuali provvedimenti prescrittivi e di consentire la valutazione della condotta ai sensi delle *Linee guida per la quantificazione della sanzione*, la società deduce di avere inserito l'informazione relativa allo stato dei pagamenti nelle bollette del cliente non domestico nei cui confronti era stata emessa la bolletta esaminata dagli uffici dell'Autorità prima dell'avvio del presente procedimento, e le informazioni relative al tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza ed al consumo annuo, nelle bollette di tutti i clienti non domestici emesse dopo il 1 gennaio 2010; a dimostrazione di ciò allega una bolletta emessa il 25 febbraio 2010 nei confronti del cliente non domestico nei cui confronti era stata emessa la bolletta che ha contribuito all'avvio del presente procedimento;

- ii) ad avviso della società sarebbe legittima l'indicazione nel Quadro di dettaglio degli oneri a copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico - costituiti dalle componenti relative all'uso delle reti A, UC e MCT - e delle componenti di calcolo della "Quota energia" relativa alla vendita PED, DISPbt, UC1 e PPE, in considerazione dell'assenza nell'Allegato 2 alla delibera n. 152/06 di prescrizioni in ordine all'indicazione di tali voci e della loro aggregazione nei sub-totali (rispettivamente delle voci "Quota fissa" e "Quota energia" della macro-voce "Corrispettivi per l'uso delle reti e servizio di misura", e delle voci "Quota fissa vendita" e "Quota energia" della macro-voce "Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento"); a conferma di ciò, Iren Mercato richiama l'art. 6 della delibera n. 152/06, e l'Allegato 1 della delibera ARG/com 202/09 (in vigore il 1 gennaio 2011).

B. Valutazione delle argomentazioni di Iren Mercato S.p.A.

B1. Sulle argomentazioni di carattere generale.

15. Non è condivisibile la tesi secondo cui l'assenza nella delibera n. 152/06 di prescrizioni sul *layout* della bolletta consentirebbe all' esercente - nel rispetto delle aggregazioni e delle denominazioni previste e con l'indicazione chiara e trasparente a cosa si riferiscono - di inserire voci *ulteriori* e diverse rispetto a quelle contenute negli schemi definiti dall'Autorità. Infatti, la facoltà del venditore di determinare liberamente "*le modalità grafiche*" del Quadro sintetico e del Quadro di dettaglio - riconosciuta dall'art. 7, comma 1, della delibera n. 152/06 - si riferisce soltanto all'impaginazione, alla rappresentazione grafica dei predetti schemi, non invece al loro contenuto (voci, macro-voci, aggregazioni) che, insieme alle denominazioni, ha carattere vincolante. Tali schemi sono frutto di una scelta di bilanciamento compiuta a seguito di un procedimento di consultazione aperto a tutti i soggetti interessati tra l'esigenza di semplificazione (e dunque di leggibilità) della bolletta e l'esigenza di

salvaguardare l'autonomia delle imprese. A tale scelta regolatoria non può sovrapporsi quella del singolo esercente che – ritenendo di meglio perseguire questa o quella esigenza – altera gli schemi stabiliti dal regolatore. Del resto, con la delibera n. 152/06 è stata espressamente prevista la possibilità per l'esercente di fornire *dettagli* sui corrispettivi fatturati al cliente nel Quadro di dettaglio ed è stata indicata la parte della bolletta dove devono essere riportati (“*nella parte della bolletta riservata alle informazioni*”) (art. 6, comma 2). Sulla buona fede invocata dalla società in audizione finale si osserva che dagli atti del procedimento non emergono elementi tali da configurare un errore scusabile idoneo ad escludere la responsabilità della Società.

B2. Sulle singole contestazioni.

16. Per quanto riguarda le infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti domestici del mercato libero:

- a) gestiti dalla Direzione di Torino:
 - i) non appare condivisibile l'argomentazione secondo la quale l'indicazione nel Quadro sintetico - oltre alle voci “Quote fisse e di potenza” e “Consumo” - *anche* del dato aggregato del “Totale fornitura di energia elettrica, al netto delle imposte” previsto dall'Allegato 1 alla delibera n. 152/06 non darebbe luogo alla violazione contestata; infatti, essendo appunto “sintetico”, il Quadro in esame deve riportare *soltanto* le informazioni essenziali definite dall'Autorità nel citato Allegato 1, altrimenti sarebbe vanificata la sua finalità di strumento di immediata leggibilità; dalla bolletta del 15 luglio 2010, prodotta dalla società nel corso dell'audizione finale, l'infrazione risulta cessata;
- b) gestiti dalla Direzione di Genova:
 - i) la delibera n. 152/06 non consente l'inserimento nel Quadro di dettaglio di voci ulteriori (“prezzo energia vendita”) rispetto a quelle contenute negli schemi definiti dall'Autorità ed è irrilevante che nel Quadro di dettaglio sia stato riportato *anche* il totale aggregato della “Quota energia” previsto dai citati schemi; al riguardo si ribadisce che qualora l'esercente intenda fornire al cliente informazioni *aggiuntive* sui corrispettivi fatturati in tale Quadro (ad esempio per consentire al cliente di verificare l'applicazione delle condizioni contrattuali), come stabilito dall'art. 6, comma 2, della medesima delibera, è libero di farlo ma deve riportarle in un'altra parte della bolletta, quella *riservata alle informazioni*. Non è inoltre verificabile l'asserita conformità all'articolo 6, secondo comma (lett. b) della delibera ARG/com 202/09, che entrerà in vigore il 1 gennaio 2011, - che consente di indicare in bolletta i corrispettivi unitari fatturati per l'acquisto e la commercializzazione dell'energia elettrica secondo l'articolazione prevista dal contratto di fornitura - non avendo Iren Mercato prodotto la parte del contratto contenente le condizioni economiche dell'offerta e non essendo sufficiente a tal fine il sintetico richiamo all'offerta commerciale sottoscritta, contenuta nelle “informazioni al cliente” riportate in bolletta; in ogni caso il Quadro di dettaglio non è conforme alle disposizioni della

delibera ARG/com 202/09; nella bolletta emessa 16 settembre 2010, depositata nel corso dell'audizione finale, queste infrazioni persistono;

- ii) il contratto di fornitura di energia elettrica sottoscritto il 14 settembre 2009 dal cliente domestico Cervera Reyes De Vela Raquel, depositato dalla società, dimostra che la bolletta del 14 ottobre 2009 - esaminata ai fini dell'avvio del presente procedimento - è la *prima* emessa nei confronti di tale cliente; ciò giustifica l'assenza nella bolletta medesima dell'informazione relativa allo stato dei pagamenti e di quella relativa al consumo annuo; tuttavia, nella bolletta emessa il 14 novembre 2009 nei confronti di *altro* cliente domestico (Graziano Irene) - prodotta da Iren Mercato - è presente soltanto l'informazione relativa alla situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, mentre mancano le informazioni relative al consumo annuo, al tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza, ed al termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente: pertanto, solo l'infrazione relativa allo stato dei precedenti pagamenti può ritenersi non sussistente; del tutto inconferente è l'argomentazione secondo la quale le informazioni relative al tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza, ed al termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente, sarebbero state analiticamente disciplinate *nel contratto* di fornitura: l'art. 11 comma 1, lettere c) e d), della delibera n. 152/06, infatti, stabilisce che tali informazioni devono essere riportate *nella bolletta*; per la medesima ragione, non rileva l'indicazione, nella *lettera di sollecito* di pagamento della bolletta, del termine di attivazione delle procedure previste in caso di morosità fornitura; infine, non è idonea a legittimare la mancata indicazione in bolletta delle suddette informazioni, l'asserita decisione aziendale di non provvedere, fino a dicembre 2009, in caso di pagamento tardivo, ad applicare gli interessi di mora e ad effettuare la sospensione della fornitura; le bollette emesse rispettivamente il 19 gennaio 2010 e il 16 settembre 2010 nei confronti del cliente domestico Cervera Reyes De Vela Raquel, attestano la cessazione delle infrazioni inerenti la mancata indicazione del tasso di interesse di mora applicato e del consumo annuo, da una lato, e la mancata indicazione 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, dall'altro.

17. Alla luce di quanto sopra, persistendo l'inosservanza, nelle bollette gestite dalla Direzione di Genova, dell'obbligo di riportare in modo conforme agli schemi definiti dall'Autorità, il Quadro di dettaglio, sussiste l'esigenza di adottare il provvedimento prescrittivo prospettato al punto 1, lettera b), della deliberazione di avvio del presente procedimento.

18. Per quanto concerne le infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti non domestici del mercato libero connessi in bassa tensione:

a) gestiti dalla Direzione di Torino:

- i) in merito a quanto dedotto dalla società a sostegno della legittimità dell'indicazione, nel Quadro sintetico, del "Totale fornitura di energia

elettrica, al netto delle imposte” in forma disaggregata, si richiama quanto già osservato per le bollette dei clienti domestici al precedente paragrafo 16, lettera a), punto i); dalla bolletta prodotta dalla società nel corso dell’audizione finale, emessa il 15 luglio 2010, l’infrazione risulta cessata;

- ii) non sono condivisibili le argomentazioni svolte a giustificazione dell’indicazione, nel Quadro di dettaglio, della voce “perdite di rete” all’interno della macrovoce “Corrispettivi per acquisto, vendita dispacciamento e sbilanciamento” poiché, come già osservato, lo schema del Quadro di dettaglio di cui all’Allegato 2 alla delibera n. 152/06 è *esaustivo* per quanto concerne le voci che si riferiscono ai corrispettivi per il servizio di fornitura di energia elettrica, come appunto le perdite di rete; dunque, proprio l’assenza in tale schema di indicazioni sulle “perdite di rete” esclude la possibilità di inserirvi detta voce; si ribadisce che eventuali ulteriori informazioni devono essere riportate in un’altra parte della bolletta, quella riservata alle informazioni (art. 6, comma 2, delibera citata); la bolletta emessa il 9 aprile 2010, prodotta dalla società in allegato alla memoria, dimostra la cessazione della condotta contestata;
- b) gestiti dalla Direzione di Genova:
- i) la società non ha fornito prova dell’assenza di dati disponibili alla data di emissione della bolletta del cliente non domestico esaminata dagli uffici dell’Autorità ai fini dell’avvio del presente procedimento, assenza che avrebbe giustificato la mancata indicazione della situazione dei pagamenti delle bollette precedenti e del consumo annuo; pertanto, non è idonea ad escludere la responsabilità di Iren Mercato per le infrazioni contestate, la bolletta emessa nel medesimo periodo nei confronti di altro cliente non domestico, allegata dalla società alla memoria difensiva, riportante peraltro la sola informazione relativa allo stato dei pagamenti, ma non quella del consumo annuo; anche qui a nulla rileva che il tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza e che 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, siano stati indicati nel *contratto* di fornitura, avendo la delibera n. 152/06 stabilito che tali informazioni devono essere riportate nella *bolletta*; la bolletta emessa il 25 febbraio 2010 nei confronti di un cliente non domestico, allegata alla memoria difensiva, dimostra la cessazione delle infrazioni relative alla mancata indicazione dello stato dei pagamenti, del consumo annuo e del tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza; la bolletta emessa il 12 agosto 2010, prodotta nel corso dell’audizione finale, prova la cessazione dell’infrazione relativa alla mancata indicazione 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;
 - ii) non sono condivisibili le argomentazioni svolte da Iren Mercato sulla legittimità dell’indicazione nel Quadro di dettaglio, nella macro-voce

“Corrispettivi per l’uso delle reti e il servizio di misura”, degli oneri a copertura dei costi sostenuti nell’interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico costituiti dalle componenti relative all’uso delle reti A, UC e MCT, nonché, nella macro-voce “Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento”, delle componenti di calcolo della “Quota energia” relativa alla vendita PED, DISPbt, UC1 e PPE; infatti, contrariamente a quanto sostenuto dalla società, proprio l’assenza di tali voci nello schema di cui all’Allegato 2 della delibera n. 152/06, stante il suo carattere vincolante, preclude il loro inserimento da parte dell’esercente; inoltre, per quanto riguarda i corrispettivi relativi all’uso delle reti, l’art. 6 della delibera n. 152/06, invocato dalla società, stabilisce al primo comma che tali corrispettivi sono indicati in bolletta “... *comprensivi delle componenti A, UC, MCT* dovute per la copertura dei costi sostenuti nell’interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico” e al comma 2 che l’esercente può fornire maggiori dettagli su tali componenti ed oneri “.. nella *parte della bolletta riservata alle informazioni ... quale informazione aggiuntiva*” e ciò è stato ulteriormente ribadito nei “Chiarimenti sulla direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione” pubblicati sul sito *internet* dell’Autorità: “(...) Le componenti A, UC, MCT vanno dunque obbligatoriamente inglobate nei corrispettivi unitari fatturati al cliente per l’uso delle reti. Non è prevista né la separazione di tali componenti dai relativi corrispettivi, né l’indicazione di un elenco dettagliato delle componenti A, UC, MCT. (...)”; per quanto concerne, invece, la “Quota energia” dei corrispettivi per la vendita, non può invocarsi la conformità all’Allegato 1 della delibera ARG/com 202/09: tale Allegato, infatti, prevede anche l’indicazione separata della componente “DISPbt (parte fissa)” nella “Quota fissa” dei corrispettivi per la vendita, elemento che non ricorre nelle bollette emesse da Iren Mercato; ininfluyente è poi la circostanza che tali voci sarebbero state aggregate nei rispettivi sub-totali (voci “Quota fissa” e “Quota energia” dei “Corrispettivi per l’uso delle reti e servizio di misura” e voci “Quota fissa vendita” e “Quota energia” dei “Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento”); tali infrazioni non risultano cessate.

19. Alla luce di quanto sopra, persistendo l’inosservanza nelle bollette gestite dalla Direzione di Genova, dell’obbligo di riportare il Quadro di dettaglio in modo conforme agli schemi definiti dall’Autorità, sussiste l’esigenza di adottare il provvedimento prescrittivo prospettato al punto 1, lettera b), della deliberazione di avvio del presente procedimento.

Quantificazione della sanzione

20. 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.
21. 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*”.
22. 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 paragrafo 1 (relativa a clienti finali domestici)

23. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Iren Mercato non ha rispettato norme poste a tutela di un interesse rilevante dei clienti finali, quello di ricevere documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica trasparenti e comprensibili. La bolletta, infatti, è il principale mezzo di comunicazione tra fornitore e cliente finale: attraverso di essa il cliente può verificare i suoi consumi e la spesa che deve sostenere per la fornitura di energia elettrica, riceve importanti informazioni relative ai suoi diritti ed obblighi e ad aspetti rilevanti della regolazione. Inoltre, in un mercato liberalizzato la bolletta rappresenta un importante strumento per valutare la convenienza delle condizioni economiche praticate e per confrontare le offerte provenienti da altri fornitori. E' pertanto fondamentale, nell'interesse dell'utente e dello sviluppo della concorrenza, che la bolletta sia redatta in modo chiaro e comprensibile e che le informazioni in essa contenute siano complete e trasparenti così come stabilito dal regolatore.
24. Sulla durata delle condotte contestate, si osserva quanto segue:
- l'infrazione relativa alla non conformità del Quadro sintetico delle bollette gestite dalla Direzione di Torino risulta cessata nel mese di luglio 2010 e, dunque, si è protratta per circa due anni e otto mesi;
 - le infrazioni relative alla mancata indicazione, nelle bollette dei clienti domestici gestiti dalla Direzione di Genova, del consumo annuo e del tasso di interesse di mora applicato, risultano cessate nel mese di gennaio 2010 e, quindi, si sono protratte per un periodo di poco più di due anni;
 - le infrazioni relative alla mancata indicazione, nelle bollette gestite dalla Direzione di Genova, 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, sono cessate nel mese di settembre 2010 e pertanto si sono protratte per circa due anni e dieci mesi.
- Persiste, invece, da oltre tre anni (cioè dal 1 novembre 2007, data di entrata in vigore delle disposizioni in esame) l'inosservanza, nelle bollette gestite dalla Direzione di Genova, dell'obbligo di riportare il Quadro di dettaglio in modo conforme agli schemi definiti dall'Autorità.
25. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante. L'eliminazione di alcune delle difformità contestate, infatti, si sostanzia nella

- cessazione della violazione*, incidendo, dunque, sulla sua durata; pertanto, tale elemento viene preso in considerazione sotto il diverso profilo della *gravità*.
26. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, la società non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
 27. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante di circa 745 (settecentoquarantacinque) milioni di euro.
 28. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 65.000 (sessantacinquemila).

Violazione sub b) del precedente paragrafo 1 (relativa a clienti finali non domestici)

29. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, si rinvia a quanto indicato nel precedente paragrafo 23.
30. Sulla durata delle condotte contestate, si osserva quanto segue:
 - l'infrazione relativa alla non conformità del Quadro sintetico delle bollette gestite dalla Direzione di Torino risulta cessata nel mese di luglio 2010 e, dunque, si è protratta per circa un anno e nove mesi;
 - alla difformità del Quadro di dettaglio delle bollette gestite dalla Direzione di Torino risulta cessata nel mese di aprile 2010 e, dunque, si è protratta per circa un anno e sei mesi;
 - le infrazioni relative alla mancata indicazione, nelle bollette gestite dalla Direzione di Genova, dello stato dei pagamenti, del consumo annuo e del tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza, risultano cessate nel mese di febbraio 2010 e, quindi, si sono protratte per circa un anno e quattro mesi;
 - l'infrazione relativa alla mancata indicazione, nelle bollette gestite dalla Direzione di Genova, 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, è cessata nel mese di agosto 2010 e pertanto si è protratta per circa un anno e dieci mesi.

Persiste, invece, da due anni circa (cioè dal 1 ottobre 2008, data di entrata in vigore delle disposizioni in esame) l'inosservanza, nelle bollette gestite dalla Direzione di Genova, dell'obbligo di riportare il Quadro di dettaglio in modo conforme agli schemi definiti dall'Autorità.

31. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, si rinvia al precedente paragrafo 25.
32. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al paragrafo 26.
33. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al paragrafo 27.
34. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 19.000 (diciannovemila)

DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte di Iren Mercato 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 Iren Mercato 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 84.000 (ottantaquattromila):
 - a) euro 65.000 (sessantacinquemila), per aver violato gli artt. 7, 11, 15 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 19.000 (diciannovemila), per aver violato gli artt. 7, 11, 15 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 Iren Mercato S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, di riportare nelle bollette del mercato libero dei clienti domestici e non domestici gestite dalla Direzione di Genova il Quadro di dettaglio in modo conforme alla regolazione 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 Iren Mercato 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 Iren Mercato S.p.A di comunicare all'Autorità l'avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui sopra, 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 Iren Mercato S.p.A, con sede legale in via SS. Giacomo e Filippo, n. 7, 16122 Genova, all'avv. Luca Lanzalone, Corso Manforte, n. 2, 20100 Milano e pubblicato sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al Tribunale amministrativo regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

7 febbraio 2011

Il Presidente: Alessandro Ortis