

DETERMINAZIONE DSAI/59/2018/COM

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI TRASPARENZA DELLA BOLLETTA, DI RECESSO DAI CONTRATTI DI
FORNITURA E DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITA' DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 21 settembre 2018

VISTI:

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 sull'efficienza energetica (di seguito: direttiva 2012/27/UE);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere a), c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 dicembre 2007 (di seguito: decreto 28 dicembre 2007);
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14) recante attuazione della direttiva 2012/27/UE;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) del 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)" e s.m.i. (di seguito: RQDG);

- l'Allegato A alla deliberazione di ARERA del 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” e s.m.i. (di seguito: Bolletta 2.0);
- gli Allegati A e B alla deliberazione di ARERA 30 aprile 2015, 200/2015/R/com e s.m.i., recanti rispettivamente il Glossario della bolletta per la fornitura di energia elettrica e il Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale (di seguito: Glossario);
- l'Allegato A alla deliberazione di ARERA 9 giugno 2016 302/2016/R/com recante “Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura” (di seguito: 302/2016/R/com);
- l'Allegato A alla deliberazione di ARERA del 21 luglio 2016, 413/2016/R/com recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- l'Allegato A alla deliberazione di ARERA del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com recante Testo integrato delle disposizioni di ARERA “in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)” e s.m.i. (di seguito: TIF);
- la deliberazione di ARERA 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com) nonché il suo Allegato A recante “Disciplina delle offerte PLACET (offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale”;
- l'Allegato A1 alla deliberazione di ARERA 23 novembre 2017 783/2017/R/com recante “Disposizioni in materia di revisione delle modalità implementative relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas” (di seguito: 783/2017/R/com);
- la deliberazione di ARERA 5 dicembre 2017, 809/2017/E/com (di seguito: deliberazione 809/2017/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione di ARERA 14 giugno 2012, 243/2012/E/com recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione di ARERA 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione di ARERA 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione di ARERA 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

CONSIDERATO CHE:

- con la Bolletta 2.0 ARERA ha approvato nuovi criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo di reti

urbane, con l'obiettivo principale di razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette;

- tali criteri si applicano a far data dal 1 gennaio 2016, relativamente ai consumi successivi a tale data (punto 2 della deliberazione 501/2014/R/com), nei confronti dei clienti di piccola dimensione, ovvero dei clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e dei clienti del servizio di gas naturale con consumi fino a 200.000 Smc (con esclusione delle pubbliche amministrazioni e dei clienti multisito qualora nessun punto ricada nel predetto ambito di applicazione) (art. 2 della Bolletta 2.0);
- in base a tali disposizioni, gli esercenti la vendita hanno l'obbligo di redigere una **bolletta sintetica**, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale, secondo le modalità ivi indicate (art. 3, comma 1, lett. a);
- quanto alla struttura della bolletta sintetica, i venditori possono liberamente scegliere le modalità grafiche e le posizioni delle singole voci che costituiscono ciascun elemento della bolletta, *“purché le informazioni relative ai recapiti per il servizio guasti elettrici o per il servizio di pronto intervento gas, (...) siano opportunamente evidenziate”* (art. 4, comma 2);
- quanto al contenuto, la bolletta sintetica deve riportare gli elementi minimi indicati nel successivo art. 5, ovvero gli *“elementi identificativi del cliente finale e della relativa fornitura”* (comma 1, lett. a) e gli *“altri dati”* (comma 1, lett. b);
- i dati identificativi del cliente finale e della relativa fornitura sono puntualmente indicati al comma 2 del predetto articolo; tra questi rientrano *“le caratteristiche commerciali della fornitura”* (lett. c) con il dettaglio di *“(...); iv. i recapiti telefonici per il servizio guasti elettrici o il servizio di pronto intervento gas dell'impresa di distribuzione, relativamente al settore del gas naturale; (...)”*;
- ciò è ribadito nel Glossario – che i venditori devono pubblicare sul proprio sito internet e al quale devono attenersi nei termini che indichino gli elementi minimi obbligatori e le relative voci presenti in bolletta (art. 22 della Bolletta 2.0) – ove, tra gli *elementi minimi* obbligatori della bolletta sintetica, sono indicate appunto le caratteristiche commerciali della fornitura, e le relative voci che devono essere presenti in bolletta, tra cui *“Recapiti del venditore”* e *“Recapiti del distributore”*;
- in particolare, gli esercenti la vendita di gas naturale devono riportare con evidenza in ogni bolletta la dicitura *“Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno”* seguita dai recapiti telefonici per le chiamate di pronto intervento dell'impresa distributrice (art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG);
- tra gli *“altri dati”* che costituiscono gli elementi minimi della bolletta sintetica, vi sono:
 - *“i dati relativi alle letture, ai consumi e a eventuali ricalcoli da evidenziare con le modalità di cui all'art. 6”* (art. 5, comma 4, lett. b), della Bolletta 2.0); il citato art. 6, comma 1, dispone che per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta deve essere evidenziato, tra l'altro, *“a) il dettaglio delle letture,*

con l'indicazione separata tra letture rilevate, autoletture e letture stimate e con l'articolazione, per il settore elettrico, di ciascuna fascia oraria; b) il dettaglio dei consumi, con l'indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati e con l'articolazione, per il settore elettrico, di ciascuna fascia oraria"; per i dati relativi alle letture e ai consumi anche il Glossario prevede l'utilizzo in bolletta di identiche voci: letture rilevate, autoletture, letture stimate, consumi effettivi, consumi stimati, consumi fatturati; inoltre, con riferimento ai consumi effettivi di energia elettrica, il Glossario dispone che "(...) sono i kilowattora (kWh) risultanti fra due letture rilevate o autoletture; corrispondono alla differenza tra i numeri indicati dal display del contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) ed i numeri indicati dal display del contatore al momento della precedente lettura rilevata (o autolettura)";

- *"le informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione, da evidenziare con le modalità di cui all'art. 7" (art. 5, comma 4, lett. c), della bolletta 2.0); ai sensi del citato art. 7, comma 1, in bolletta deve essere indicata, tra l'altro, la situazione dei pagamenti precedenti (lettera b) e il tasso di interesse applicato dal venditore ai sensi del contratto, nel caso in cui il pagamento avvenga oltre il termine di scadenza prefissato, riportando i giorni di ritardo ai quali si applica il tasso di interesse (lettera d);*
- *"la sintesi degli importi fatturati comprese le informazioni sulla normativa fiscale, da evidenziare con le modalità di cui all'art. 8" (art. 5, comma 4, lett. d), della bolletta 2.0); il predetto art. 8 prevede al comma 3 che siano, tuttavia, indicati separatamente in bolletta gli importi fatturati relativi a: "a) spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema; b) i ricalcoli determinati ai sensi dell'art. 6, nei casi di cui ai commi 6.3 e 6.4; c) le altre partite, specificando la natura dell'importo addebitato/accreditato al cliente, che comprendono anche gli eventuali indennizzi da corrispondere al cliente; d) per i clienti che ne hanno titolo, il bonus sociale, indicando l'importo in deduzione della base imponibile"; al riguardo, il Glossario specifica che la voce "Altre partite" "Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla Spesa per la materia energia, alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e alla Spesa per oneri generali. A titolo di esempio, possono essere comprese nelle Altre partite (...) gli indennizzi automatici, (...)";*
- per quanto riguarda gli indennizzi automatici, gli artt. 16 e 18 del TIF dispongono che, in caso di ritardi nell'emissione delle fatture di periodo e della fattura di chiusura, il venditore riconosce al cliente finale un indennizzo automatico – secondo gli importi ivi indicati – rispettivamente nella prima fattura utile e nella medesima fattura di chiusura;
- ai fini dell'applicazione dei predetti indennizzi automatici, l'art. 15, comma 1, del TIF rinvia alle previsioni dell'art. 21 del TIQV, il cui comma 3 prevede che nel documento di fatturazione debba altresì essere indicato che "La

corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”;

- al fine di una maggiore comprensione e trasparenza della bolletta, l'art. 20 della Bolletta 2.0 prevede che:
 - i. tutti i venditori pubblichino sul proprio sito internet una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati e aggiornino detta Guida in caso di introduzione di nuove componenti che concorrono alla determinazione delle predette voci (comma 1);
 - ii. ciascun venditore sul mercato libero pubblichi sul proprio sito internet la Guida alla lettura per ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali, che deve essere redatta utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile e coerente con il Glossario (comma 3, lett. a);
 - iii. ciascun venditore sul mercato libero inserisca nel materiale contrattuale, consegnato al cliente finale al momento della sottoscrizione, il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prendere visione della predetta Guida alla lettura (comma 4);
- con deliberazione 302/2016/R/com ARERA ha definito modalità e tempistiche della disciplina del recesso dai contratti di fornitura, stabilendo la loro entrata in vigore dal 1 gennaio 2017 e la loro efficacia anche con riferimento ai contratti stipulati prima di tale data;
- segnatamente, l'art. 2, comma 1, dell'Allegato A alla predetta deliberazione dispone che “(...) **Il diritto di recesso, esercitato nel termine di preavviso di cui al presente provvedimento, non può essere sottoposto a penali né a spese di chiusura. Eventuali clausole in tal senso si considerano non apposte**”, mentre il successivo art. 3 definisce i **termini di preavviso** statuendo che nel caso di recesso per cambio venditore “(...) **il venditore uscente deve ricevere la relativa comunicazione (...) entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio del venditore, (...)**” (comma 2);
- al fine di rimuovere gli ostacoli sul mercato dell'energia e superare le carenze del mercato che frenano l'efficienza nella fornitura e negli usi finali dell'energia, il decreto legislativo 102/14 ha stabilito un quadro di misure per la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica;
- in particolare, per quanto concerne l'“Efficienza nell'uso dell'energia”, cui è dedicato il Titolo II del predetto decreto legislativo, l'art. 9, contenente disposizioni in ordine alla “Misurazione e fatturazione dei consumi energetici”, al comma 8 attribuisce ad ARERA il compito di assicurare che non siano applicati **specifici corrispettivi** ai clienti finali (tra l'altro) per la ricezione delle fatture;
- il comma 12 del successivo art. 16, rubricato “Sanzioni”, prevede che l'impresa di vendita di energia al dettaglio che applica specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture sia soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 euro a 5.000 euro per ciascuna violazione;

- ai sensi del comma 15 del medesimo articolo, il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l'ARERA;
- l'art. 20 del decreto legislativo 102/14 stabilisce che le disposizioni ivi contenute entrano in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, ovvero il 19 luglio 2014;
- il divieto in esame è stato ribadito dall'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com – applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c., della predetta deliberazione – il quale dispone che *“In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...).”*

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 809/2017/E/com ARERA ha approvato un programma di verifiche ispettive nei confronti di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica e/o gas naturale in materia di Bolletta 2.0;
- in attuazione di tale programma, ARERA, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza, ha effettuato, il giorno 27 marzo 2018, una verifica ispettiva presso l'impresa esercente l'attività di vendita di energia elettrica e gas naturale Optima Italia S.p.A. (di seguito: Optima o società);
- successivamente alla predetta verifica ispettiva, Optima ha trasmesso una nota (acquisita con prot. 23252 del 3 agosto 2018);
- dalle dichiarazioni della società e dall'analisi della documentazione acquisita, è emersa l'inosservanza di diverse disposizioni;
- in particolare, Optima risulta:
 - a) *non* avere riportato con opportuna evidenza nelle bollette le informazioni relative ai recapiti per il servizio guasti elettrici o per il servizio di pronto intervento gas, in violazione dell'art. 4, comma 2, della Bolletta 2.0; tali informazioni, infatti, sono presenti solo nelle pagine interne del documento di fatturazione, a partire dalla pagina 4 (ad esempio documento 2_1 di cui al punto 2 della *check list*) e, in alcuni casi, non è nemmeno dato risalto graficamente (ad esempio con il carattere grassetto) al fatto che si tratta dei recapiti per guasti elettrici o di pronto intervento gas (vedi documento 2_2 e 2_3 di cui al punto 2 della *check list*); inoltre, in alcune bollette relative alla fornitura di gas, in luogo della dicitura *“Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno”* prevista dall'art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG, è riportata la dicitura inerente ai guasti elettrici (ad esempio documento 2_3 e 2_5 di cui al punto 2 della *check list*);
 - b) *non* avere correttamente riportato, nelle bollette relative alle forniture di energia elettrica:

- i. i dati relativi ai *consumi effettivi*, in violazione dell'art. 6, comma 1, lett. b) e dell'art. 22 della Bolletta 2.0, nonché del Glossario; in particolare, nelle bollette di fornitura di energia elettrica è riportata la dicitura “Consumo effettivo comprensivo perdite di rete” (ad esempio doc. 2_1, 2_4 e 2_7 di cui al punto 2 della *check list*), anziché “Consumi effettivi”, e dunque i valori dei consumi effettivi indicati non corrispondono alla differenza fra due letture rilevate o autoletture, ma sono maggiorati delle perdite di rete, non consentendo così al cliente finale di essere correttamente informato circa l'entità dei propri consumi;
- ii. l'articolazione in fasce orarie dei dati relativi alle letture e ai consumi, in violazione dell'art. 6, comma 1, lett. a) e b) e dell'art. 22 della Bolletta 2.0, nonché del Glossario, in forza dei quali il dettaglio delle letture e dei consumi deve essere distinto nelle diverse fasce orarie definite da ARERA, ovvero F1, F2 e F3; segnatamente, con riguardo alle letture risulta indicata anche la fascia oraria F0, mentre in ordine ai consumi è riportata la dicitura “Sole” e “Luna” (ad esempio doc. 2_1 e 2_7 di cui al punto 2 della *check list*) oppure in alcuni casi la (sola) fascia F0 (ad esempio doc. 2_2 di cui al punto 2 della *check list*);
- c) *non* avere riportato in alcune bollette l'informazione relativa alla situazione dei pagamenti precedenti (ad esempio doc. 2_2 e 2_3 di cui al punto 2 della *check list*) e i giorni di ritardo nel pagamento ai quali il tasso di interesse si applica (ad esempio doc. 2_17 fattura 193315/I di cui al punto 2 della *check list*), in violazione dell'art. 7, comma 1, lett. b) e d) della Bolletta 2.0;
- d) *non* avere riportato in bolletta le diciture previste nel caso di indennizzi automatici dovuti, ai sensi degli artt. 16 e 18 del TIF, dal venditore al cliente finale per emissione tardiva rispettivamente delle fatture e della fattura di chiusura, in violazione dell'art. 15 del TIF e dell'art. 21, comma 3, del TIQV; segnatamente, Optima nelle bollette relative alla fornitura gas contenenti indennizzi automatici acquisite in sede di verifica ispettiva (ad esempio documento 2_9 nota di credito 5314/G e 2_11 nota di credito 2002241 di cui al punto 2 della *check list*), non ha riportato la dicitura prevista dall'art. 21, comma 3, del TIQV che “*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*”;
- e) *non* avere correttamente riportato in bolletta gli importi fatturati, in violazione dell'art. 8, comma 3, della Bolletta 2.0; in particolare, nelle bollette emesse nei confronti di clienti titolari del contratto “VitaMia” (ad esempio doc. 2_2 e 2_3 di cui al punto 2 della *check list*) non è presente l'indicazione separata degli importi fatturati relativi a: a) spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema, anche se non distinti; b) i ricalcoli determinati ai sensi dell'art. 6, nei casi di cui ai commi 6.3 e 6.4; c) le altre partite, specificando la natura dell'importo

addebitato/accreditato al cliente, che comprendono anche gli eventuali indennizzi da corrispondere al cliente; d) per i clienti che ne hanno titolo, il bonus sociale, indicando l'importo in deduzione della base imponibile; l'indicazione separata di detti importi è obbligatoria per tutti i clienti ricompresi nell'ambito di applicazione della Bolletta 2.0, indipendentemente dalla tipologia di offerta sottoscritta.

- f) *non* avere pubblicato sul proprio sito internet una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati ed inserito nel materiale contrattuale consegnato al cliente finale il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prendere visione della predetta Guida alla lettura, in violazione dell'art. 20 della Bolletta 2.0; in particolare, la Guida alla lettura pubblicata dalla società sul proprio sito internet illustra il contenuto dei diversi riquadri ma non descrive le singole voci degli importi fatturati relativi a ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali (documento 11 di cui al punto 11 della *check list*) e nella documentazione contrattuale acquisita in sede di verifica ispettiva non è riportato alcun riferimento all'indirizzo internet né alle ulteriori modalità per prendere visione della Guida alla lettura (condizioni generali di contratto di cui ai documenti 2_1 e 2_4 di cui al punto 2 della *check list*);
- g) per l'ipotesi di recesso, avere previsto: i) un termine di preavviso, nel caso di cambio venditore, diverso da quello stabilito dalla regolazione; ii) l'addebito al cliente di importi assimilabili a penali o spese di chiusura, in violazione degli artt. 2, comma 1, e 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com; segnatamente, l'art. 3, comma 2, delle condizioni generali di contratto acquisite in sede di verifica ispettiva prevede un termine di preavviso di 3 mesi nel caso di recesso per cambio venditore (*sub* docc. 2_2 PIB0216 e 2_1 e 2_4 CIB0116), prevede anche l'addebito al cliente finale in caso di recesso per cambio fornitore di "(...) *costi giustificati dall'Operatore (...)*" (*sub* docc. 2_2 PIB0216 e 2_3 PIC0914) e in ogni caso di recesso de "(...) *l'intera quota mensile del Servizio cessato a prescindere dalle quantità di traffico, kwh e/o smc non ancora utilizzati. (...)*" (comma 4 PIC0914 e comma 6 PIB0216); inoltre prevede "(...) *Nel caso in cui il Cliente non abbia comunicato il recesso nelle forme e con i termini di preavviso sopra indicati, gli sarà addebitato un importo, a titolo di penale, pari all'ultimo canone mensile fatturato prima dell'interruzione moltiplicato per i mesi di mancato preavviso, oltre IVA*" (comma 5 PIB0216 e con analoghe previsioni comma 4 PIC0914, nonché art. 3, comma 4, del doc. 2_1 e 2_4 CIB0116); anche in sede di verifica ispettiva, con riferimento all'offerta contrattuale "VitaMia" la società ha dichiarato che in caso di recesso prima della scadenza dell'anno, vengono fatturati al cliente i consumi extra soglia mentre non vengono riconosciuti i consumi sotto soglia (punto 1 della *check list*); le citate previsioni contrattuali sono state applicate dalla società come risulta dalla

fattura acquisita in sede di verifica ispettiva (doc. “_5 fattura chiusura EEdi cui al punto 2 della *check list*);

- h) avere applicato specifici corrispettivi per l’invio delle bollette in formato cartaceo, in violazione del divieto di applicazione ai clienti finali di corrispettivi aggiuntivi per la ricezione delle fatture di cui agli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14, ribadito dall’art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com; segnatamente, le condizioni generali di contratto acquisite in sede di verifica ispettiva (docc. 2_1 CIB0116, 2_2 PIB0216, 2_3 PIC0914 e 2_4 CIB0116 di cui al punto 2 della *check list*) prevedono espressamente in caso di invio della fattura in formato cartaceo l’addebito al cliente delle spese di spedizione (art. 5, comma 2, per i docc. 2_2 PIB0216 e 2_3 PIC0914; art. 7, comma 2 per i docc. 2_1 e 2_4 CIB0116) e in alcune delle fatture acquisite in sede di verifica ispettiva risultano effettivamente addebitati ai clienti importi a titolo di “Spese di spedizione” (ad esempio documenti 2_1, 2_2 e documento 2_4 di cui al punto 2 della *check list*); in occasione della verifica ispettiva la società ha dichiarato che “Attualmente non sono previsti costi aggiuntivi per l’invio della fattura nel caso di fatturazione dei servizi energetici” (punto 3 della *check list*);
- alla luce di quanto sopra Optima risulta avere violato gli artt. 4, 6, 7, 8, 20 e 22 della Bolletta 2.0, l’art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG, l’art. 15 del TIF, l’art. 21, comma 3, del TIQV, il Glossario, gli artt. 2 comma 1, e 3 comma 2, dell’Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com e gli artt. 3 comma 4, e 6 commi 1 e 5, dell’Allegato A1 alla deliberazione 783/2017/R/com, nonché gli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14;
 - dagli elementi acquisiti non risulta che tutte le predette condotte siano cessate, con conseguente perdurante lesione del diritto dei clienti finali ad una corretta fatturazione.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l’avvio, nei confronti di Optima, di un procedimento per l’adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 e dell’art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Optima Italia S.p.A. per l’accertamento della violazione delle disposizioni in materia di trasparenza della bolletta per i consumi di energia elettrica e/o di gas naturale, di recesso dai contratti di fornitura e di fatturazione dei consumi energetici nei termini di cui in motivazione e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell’art. 2,

- comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 e dell'art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14;
2. di comunicare che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. k) e dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato A, del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A, nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
 3. di richiedere, per l'effetto, a Optima Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. a), della legge 481/95 e dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di inviare, al predetto responsabile del procedimento, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della presente determinazione, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it, le informazioni da rendere seguendo l'allegato schema di autocertificazione, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A);
 4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
 5. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 4;
 6. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 3 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i termini di cui ai precedenti punti 4 e 5 sono sospesi fino alla data di ricevimento della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di cui al precedente punto 3;
 7. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
 8. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 7;
 9. di comunicare il presente provvedimento a Optima Italia S.p.A. (P. Iva 07469040633) mediante PEC all'indirizzo optimaitalia@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito internet di ARERA www.arera.it.

21 settembre 2018

Il Direttore
avv. Michele Passaro