

**NON CONFIDENZIALE****FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 45 COMMA 3 DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 93/2011 E DELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE 14 GIUGNO 2012, 243/2012/E/COM****VII. Soggetto proponente**

36. E.ON Energia S.p.A. (di seguito, *E.ON*) (C.F./ P.IVA 03429130234 R.E.A. MI1786010), con sede legale in Milano, Via A. Vespucci 2, nella persona di Cristian Acquistapace, nato a Morbegno (SO) il 08.03.1975 nella sua qualità di Legale Rappresentante.

**VIII. Numero del procedimento e fattispecie contestata**

37. Provvedimento di avvio: Determinazione DSAI/29/2018/COM del 18 aprile 2018 (*Determinazione*) notificata alla Società a mezzo PEC in data 18 aprile 2018, per l'accertamento delle asserite violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici e per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 16, commi 12 e 15 del Decreto Legislativo 4 luglio 2014 n. 102 (*Decreto*).

38. Le contestazioni mosse a E.ON derivano dalla trasmissione da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (*AGCM*) dei verbali di acquisizione della documentazione afferente ad un procedimento sanzionatorio avviato nei confronti della scrivente e riguardano l'applicazione - con riferimento alla fornitura di energia elettrica - di un sovrapprezzo per l'emissione di fatture in formato cartaceo.

39. La disposizione che si assume violata è l'articolo 9, comma 8 del Decreto.

40. In particolare secondo quanto riportato nella Determinazione, nella documentazione trasmessa dall'AGCM, oggetto di rilevazione dal sito internet di E.ON e concernente le condizioni contrattuali delle offerte "casa" per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici:

- *"è risultata l'applicazione da parte di E.ON di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea";*
- *"nella pagina internet inerente la scelta da parte del cliente finale della tipologia di bolletta si legge, infatti, "Bolletta PDF gratuita" "Bolletta cartacea 0,50 euro/mese".*

**IX. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata**

41. La condotta contestata con il provvedimento di avvio del presente procedimento è definitivamente cessata da tempo. Più precisamente tale condotta è cessata nel momento in cui la norma che si presume violata ha formato oggetto di attuazione, come meglio precisato infra, per mezzo della Deliberazione 27 luglio 2017,

CA

555/2017/R/com (*Delibera n. 555*) recante il titolo "Offerte "a prezzo libero a condizioni equiparate di tutela" e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell'energia elettrica e del gas naturale". Infatti già prima del 1° gennaio 2018 – data di entrata in vigore di tale Delibera – E.ON ha prontamente provveduto ad adeguarsi a tali previsioni, non applicando più alcun corrispettivo aggiuntivo laddove il consumatore optasse per la richiesta della bolletta cartacea. A dimostrazione di ciò si allegano Condizioni Economico e Particolari release 7A 2017, contenente addebito, valide dal 25.01.2017 al 27.04.2017, e release 7I 2017, valida dal 24.10.2017 al 23.01.2018, nonché release P1\_8G\_D e GSI\_8G\_D, valide dal 26 luglio 2018 fino al 24 ottobre 2018, non contenente l'addebito, nonché due esempi di fatture di Clienti per ciascuna tipologia di fornitura [i cui dati personali sono da considerarsi riservati per evidenti ragioni di privacy] con evidenza dell'addebito e con evidenza della cessazione dell'addebito (Fattura Elettrica del 15/06/2017, Fattura Elettrica del 14/12/2017, Fattura Gas del 13/12/2017, Fattura Gas del 12/06/2017).

**X. Considerazioni in merito all'utilità degli impegni a ripristinare l'assetto degli interessi anteriori alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione**

*Premessa*

42. Come illustrato nella comunicazione di accompagnamento alla presente proposta di impegni la richiesta di un sovrapprezzo pari allo 0,50 euro/mese per bolletta cartacea oggetto di contestazione è stato introdotto da E.ON a partire da fine 2014 per le utenze elettriche e dal 2016 per le utenze gas proprio con l'intenzione di incentivare i propri clienti al passaggio verso la bolletta elettronica in coerenza con i principi volti a promuovere una maggiore efficienza energetica attuati con il Decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 e con le varie iniziative sostenute dalla Società per promuovere l'adesione dei propri clienti a metodi digitali di ricezione delle bollette e più in generale per promuovere la sensibilità e la responsabilità ambientale. D'altronde è evidente che il corrispettivo richiesto da E.ON si limitava a coprire i costi di stampa/imbustamento/invio senza trarne alcun vantaggio.

43. Nonostante dunque la Società ritenga di essere incorsa in buona fede in una ipotesi di errore incolpevole nella non tempestiva attuazione di una norma, E.ON ritiene per vari motivi utile presentare la presente proposta di impegni per assicurare tempestivamente il più efficace perseguimento degli interessi dei consumatori/clienti tutelati dalle disposizioni che si assumono violate, senza tuttavia che la stessa possa essere interpretata in alcun modo come un'ammissione di responsabilità, ovvero come implicito riconoscimento di qualsiasi violazione contestata.

44. Ovviamente l'efficacia degli impegni di seguito illustrati deve intendersi ed è condizionata all'adozione di un provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni chiudendo il procedimento in questione senza accertare l'infrazione.

*L'utilità degli impegni ad eliminare le conseguenze immediate e dirette della violazione*

45. La conseguenza immediata e diretta della presunta violazione della norma di cui all'art. 9, comma 8 del Decreto è che i clienti finali per la fornitura di energia elettrica cui è stato applicato il sovrapprezzo per ogni bolletta cartacea ricevuta, si sarebbero visti addebitare un corrispettivo pari allo 0,50 euro/mese non dovuto. Ne consegue che la restituzione nei confronti di consumatori finali come sopra identificati delle somme richieste e versate a tale titolo dal 19 luglio 2014 rappresenta indubbiamente un impegno idoneo ad eliminare *in toto* le conseguenze immediate e dirette della presunta violazione.

46. Inoltre E.ON si impegna ad assicurare il riconoscimento di tale rimborso direttamente nella prima bolletta utile per detti consumatori che risultino ancora clienti attivi della Scrivente per la fornitura di energia elettrica e comunque entro 120 giorni nonché mediante invio di assegno di traenza per detti consumatori che non risultino più clienti attivi della Scrivente entro 8 mesi. Detti termini decorreranno dal momento in cui E.ON riceverà la notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni chiudendo il procedimento in questione senza accertare l'infrazione. Detto impegno, pertanto, rafforza l'eliminazione di tali conseguenze attraverso la garanzia di modalità semplici e tempestive. Qualora l'incasso dell'assegno non abbia esito positivo o comunque non sia stato possibile inviarlo, la Scrivente si impegna comunque a corrispondere la restituzione dell'indebito ai clienti che ne facciano richiesta entro il termine di 5 anni dalla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni.

47. Al fine di assicurare una parità di trattamento fra i propri clienti ed in coerenza con il costante impegno di E.ON alla tutela del consumatore, la Scrivente si impegna ad assicurare la restituzione delle somme richieste e versate per ogni fattura cartacea emessa dal 19 luglio 2014, anche con riferimento alla fornitura di gas naturale. Benché, come sarà di seguito indicato, si tratti in questo caso di addebiti richiesti per un periodo più limitato (dal 28.04.2016), l'onere derivante da tale impegno supera significativamente quello inerente l'eliminazione delle conseguenze immediate e dirette della presunta violazione.

48. A riprova ulteriore del fatto che gli impegni proposti vanno oltre il mero adempimento dell'obbligo asseritamente violato e sono in grado di soddisfare altresì gli interessi tutelati dalla norma che si presume essere stata violata, la Società scrivente si impegna a riconoscere una *tantum* un bonus del valore di 15,00 euro a tutti gli attuali clienti per la fornitura di energia elettrica e gas che decidano entro 6 mesi dal momento in cui E.ON riceverà la notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni chiudendo il procedimento in questione senza accertare l'infrazione, di rinunciare al ricevimento della bolletta cartacea e di ricevere la bolletta on-line, perseguendo così una scelta ecologica aderente alle finalità del Decreto. Oltre a ciò, per aumentare l'*accountability* dei processi di controllo delle offerte della Società, la stessa intende dotarsi di un formale processo di verifica periodica delle Offerte commerciali, il tutto al fine di una maggior garanzia di conformità alla vigente regolazione e per incrementare la fiducia dei Clienti / Consumatori.

49. Emerge dunque come le misure proposte vanno nella direzione non solo di ristorare direttamente e concretamente quanto in ipotesi indebitamente versato dai consumatori finali di energia elettrica a titolo del sovrapprezzo in questione, ma sono anche volte a garantire una parità di trattamento anche ai consumatori finali del gas natu-

A

rale e ad incentivare l'efficienza energetica e l'uso ecosostenibile dell'energia nonché permettere ai consumatori di fare scelte consapevoli, nel pieno rispetto della regolazione, e con un approccio maggiormente coerente con una corretta salvaguardia dell'ambiente.

## XI. Descrizione degli impegni proposti

**Impegno n. 1: restituzione nei confronti dei consumatori finali del quantum versato a titolo di corrispettivo aggiuntivo per la ricezione della bolletta cartacea, sia con riferimento alla fornitura di energia elettrica che del gas.**

a) *Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere*

50. Per eliminare in toto le conseguenze immediate e dirette della violazione contestata nella Determinazione, E.ON si impegna a restituire il *quantum* addebitato (pari a 0,50 euro/mese) nei confronti dei clienti domestici cui, dal 19 luglio 2014, sia stato richiesto ed abbiano pagato un corrispettivo per il ricevimento della fattura cartacea relativa alla fornitura di energia elettrica.

51. Inoltre la Scrivente si impegna a restituire il *quantum* addebitato (pari a 0,50 euro/mese) anche nei confronti dei clienti domestici cui, dal 19 luglio 2014, sia stato richiesto ed abbiano pagato un corrispettivo per il ricevimento della fattura cartacea relativa alla fornitura di gas naturale.

b) *Costi previsti*

52. La tabella 1 di seguito esposta illustra per ciascun anno, dal 2014 al 2017 e separatamente per le forniture di energia elettrica e del gas naturale, il numero di fatture cartacee con l'addebito del sovrapprezzo emesse e l'ammontare complessivo degli importi versati da detti clienti a titolo di sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea. Ne deriva che il costo previsto per l'eliminazione delle conseguenze immediate e dirette della violazione contestata è pari a [ *OMISSIS* ].

53. Il costo aggiuntivo che invece E.ON supporterà in conseguenza dell'impegno di restituzione del *quantum* addebitato nei confronti dei clienti domestici cui dal 19 luglio 2014 sia stato richiesto ed abbiano pagato un corrispettivo per il ricevimento della fattura cartacea relativa alla fornitura di gas naturale è pari a [ *OMISSIS* ].

Commodity	Anno	Clienti	Numero documenti	Importi (euro)
Power	2014		[ <i>OMISSIS</i> ]	[ <i>OMISSIS</i> ]
Power	2015		[ <i>OMISSIS</i> ]	[ <i>OMISSIS</i> ]
Power	2016		[ <i>OMISSIS</i> ]	[ <i>OMISSIS</i> ]
Power	2017		[ <i>OMISSIS</i> ]	[ <i>OMISSIS</i> ]
Totale Power		[ <i>OMISSIS</i> ]	[ <i>OMISSIS</i> ]	[ <i>OMISSIS</i> ]
- di cui cessati		[ <i>OMISSIS</i> ]		

A)

Gas	2014		-	-	
Gas	2015		-	-	
Gas	2016		[ OMISSIS ]	[ OMISSIS ]	
Gas	2017		[ OMISSIS ]	[ OMISSIS ]	
Total Gas		[ OMISSIS ]	[ OMISSIS ]	[ OMISSIS ]	B)
- di cui cessati		[ OMISSIS ]			
Totale Power e Gas		[ OMISSIS ]	[ OMISSIS ]	[ OMISSIS ]	C=A+B)
- di cui cessati		[ OMISSIS ]			

Si precisa che trattandosi di importi mensili (0,5 euro/mese) ai clienti è stato mediamente applicato un importo pari a 1 euro per bolletta, considerata la cadenza bimestrale di emissione. Ovviamente, nel caso di bollette trimestrali l'importo è stato proporzionalmente maggiore, inoltre in alcune bollette l'importo in questione non è stato applicato per problematiche di sistema.

54. In totale, dunque, il debito di restituzione che E.ON si impegna ad onorare nei confronti dei propri clienti domestici per le forniture di energia elettrica e gas ammonta a [ OMISSIS ], oltre iva, se applicata, cui si aggiungono i costi che E.ON dovrà sostenere per assicurare tale restituzione in particolare con riguardo a quei non pochi utenti che ne hanno titolo ma non sono più clienti della Società (complessivamente [ OMISSIS ]), la quale dunque non potrà utilizzare gli ordinari processi di fatturazione dei consumi futuri per soddisfare il credito loro riconosciuto. Si tratta *ictu oculi* di un importo notevole, certamente superiore ai costi fino ad ora sopportati da altre imprese i cui impegni sono stati accolti da codesta Autorità in relazione ad infrazione certamente non meno gravi di quella contestata ad E.ON nel procedimento in esame. Ne consegue che, considerato il rilevante onere che ne deriva, è difficile dubitare della proporzionalità del complesso degli impegni proposti con la gravità della violazione.

c) *Tempi di attuazione e durata degli impegni*

55. E.ON si impegna ad assicurare il riconoscimento del rimborso sopra descritto, sia nei confronti degli utenti relativi alla fornitura di energia elettrica che nei confronti degli utenti relativi alla fornitura del gas naturale, direttamente nella prima bolletta utile per detti consumatori che risultino ancora clienti attivi della Scrivente per la fornitura di energia elettrica o gas naturale e comunque entro 120 giorni e mediante invio di assegno di traenza per detti consumatori che non risultino più clienti attivi della Scrivente entro 8 mesi. Tali termini decorrono dal momento in cui E.ON riceverà la notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni chiudendo il procedimento in questione senza accertare l'infrazione. Qualora l'incasso dell'assegno non abbia esito positivo o comunque non sia stato possibile inviarlo, la Scrivente si impegna comunque a corrispondere la restituzione dell'indebito ai clienti che ne facciano richiesta entro il termine di 5 anni dalla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni.

56. Tale impegno è indubbiamente idoneo a rafforzare l'eliminazione delle conseguenze della presunta violazione attraverso la garanzia di modalità semplici e tempestive.

4

d) *Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate*

57. La disposizione di cui l'ARERA ha contestato la violazione mira a garantire che i clienti, al momento dell'emissione della fatturazione anche cartacea, non siano onerati dal versamento di alcun corrispettivo. Si ritiene pertanto che l'impegno assunto sia idoneo a tutelare pienamente gli interessi della totalità dei clienti interessati dall'applicazione dei corrispettivi per la ricezione della fatture in formato cartaceo, in quanto E.ON – pur avendo già cessato di richiedere tali corrispettivi prima dell'avvio del presente procedimento in esecuzione di quanto disposto con la delibera 555/17 - si impegna ad attuare misure ripristinatorie *in toto* dello *status quo ante*, con riferimento ad entrambi i mercati (energia elettrica/gas) in cui essa opera.

58. Dal punto di vista del fornitore, stante l'elevato numero dei clienti ed il conseguente ingente costo complessivo sotteso alla proposta di tale misura, si ritiene che l'impegno proposto rappresenti il massimo sforzo possibile (da un punto di vista economico e finanziario) che una società di vendita possa mettere in campo a beneficio dei clienti, in coerenza con il principio di una fatturazione priva di oneri aggiuntivi.

59. Per quanto concerne il cliente, la misura in questione determinerà la possibilità di ottenere un pieno ristoro – concreto, diretto e di facile acquisizione – del pregiudizio subito relativo al versamento di un corrispettivo pari a 0,50 euro/mese, oltre iva se applicata, garantendo la piena tutela del consumatore.

*Impegno n. 2: ulteriori misure poste a tutela dell'ambiente*

a) *Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere*

60. La Società scrivente è tra gli operatori più attenti all'ambiente e al risparmio energetico, numerose sono le attività poste in essere in questi anni che perseguono le finalità del Decreto, come sommariamente indicate ai precedenti punti 13, 14 e 15, oltre a ciò al fine di perseguire ulteriormente dette finalità la Società si impegna a riconoscere a tutti gli attuali clienti per la fornitura di energia elettrica e gas che decidano di rinunciare al ricevimento della bolletta cartacea e di ricevere la bolletta on-line entro le tempistiche sotto precisate, perseguendo così una scelta ecosostenibile, un bonus del valore di 15,00 euro. L'ambito dei beneficiari è dunque molto più ampio dei clienti che hanno subito un pregiudizio dal comportamento oggetto di contestazione.

61. Si precisa che tale bonus sarà riconosciuto una tantum e sarà aggiuntivo rispetto alle attuali politiche di incentivazione che, coerentemente con l'impegno della Società per la promozione di una sempre maggiore sensibilità ambientale, già prevedono un bonus mensile di 0,50 euro per tutti i clienti che passano alla bolletta on-line, a prescindere dalle modalità di pagamento degli stessi.

b) *Costi previsti*

62. Il costo di tale impegno dipende dal numero di clienti che sceglieranno di aderire alla bolletta on-line ed è dunque indeterminabile. Sulla base delle stime ad oggi disponibili, assumendo che i Clienti aderenti possano essere fino a circa [ OMISSIS ],

assumendo una percentuale di adesione pari al 50% degli interessati, l'onere aggiuntivo che la Società sopporterebbe per adempiere a tale ulteriore impegno ammonterebbe fino a [ *OMISSIS* ].

*c) Tempi di attuazione e durata degli impegni*

63. Ai Clienti sarà data informativa della possibilità di aderire alla bolletta on-line con il riconoscimento del bonus entro 6 mesi dal momento in cui E.ON riceverà la notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni chiudendo il procedimento in questione senza accertare l'infrazione. La facoltà di aderire potrà essere esercitata da ciascun Cliente entro 6 mesi dall'informativa ed E.ON procederà all'accredito del bonus nella prima fattura utile successiva all'adesione e comunque entro 120 giorni dall'adesione alla bolletta *on-line*.

64. Si precisa che la Società scrivente intende procedere ad una forte promozione di tale impegno, sia attraverso comunicazioni *ad hoc* ai clienti, sia attraverso ulteriori canali di comunicazione, quali a titolo esemplificativo il sito *on-line*, il *call center*, ecc.

*d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate*

65. La finalità del Decreto è quello di "porre in essere misure per la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica che concorrono al conseguimento dell'obiettivo nazionale di risparmio energetico". La misura prevista sub Impegno n. 2 si pone in piena coerenza con tale obiettivo ed aggiunge un nuovo ed ulteriore incentivo per gli utenti a scelte maggiormente ecosostenibili.

***Impegno n. 3: ulteriori misure poste a garanzia dei Clienti / Consumatori***

*a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere*

66. La Società scrivente, seppur già provvista di diversi controlli volti ad assicurare la conformità del proprio operato con la normativa e la regolazione, in considerazione della delicata importante fase di transizione verso una totale liberalizzazione dei mercati e della fondamentale necessità che il consumatore eserciti la propria libertà di scelta con la certezza del rispetto da parte degli esercenti della disciplina di settore, si impegna ad implementare e rafforzare l'attività di verifica e controllo del rispetto alla vigente normativa e regolazione delle iniziative commerciali che la Società offre ai Consumatori. Il rispetto della normativa di settore e della regolazione viene, infatti, espressamente riconosciuto nel codice etico e nel codice di condotta aziendale – come valore fondante dell'attività d'impresa – e il relativo controllo verrà guidato dalla funzione di *Internal Audit / Internal Control*, dotata della più ampia autonomia, che si avvarrà delle figure specialistiche dell'area di *Regulatory management*, nonché dell'area *Legal & Compliance*. L'impegno deve intendersi assolto ove tale attività sarà svolta con diligenza e al meglio delle proprie conoscenze. La Scrivente si impegna, infine, a trasmettere, con cadenza annuale fino ai tre anni successivi alla data di totale apertura dei mercati energetici e comunque non oltre il 31.12 2022, alla Direzione Sanzioni e

*Ch*

Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità un report recante l'esito della predetta attività di verifica e controllo.

*b) Costi previsti*

67. L'onere di tale impegno è riferibile ai costi dell'organizzazione che è necessario implementare per eseguire le attività di *audit* di cui sopra e che, da una prima stima, non si ipotizza inferiore a [ *OMISSIS* ].

*c) Tempi di attuazione e durata degli impegni*

68. E.ON si impegna ad effettuare il primo controllo periodico di verifica entro e non oltre 3 mesi dal momento in cui E.ON riceverà la notifica del provvedimento con cui codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni chiudendo il procedimento in questione senza accertare l'infrazione e a trasmetterne l'esito alla Direzione Sanzioni e Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità entro un mese da tale termine. Successivamente e fino al terzo anno successivo alla data di totale apertura dei mercati energetici e comunque non oltre il 31.12 2022 tale verifica verrà compiuta ed il suo esito trasmesso all'Autorità entro il 31 dicembre di ciascun anno. .

*d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate*

69. La misura prevista *sub* Impegno n. 3 è volta a ridurre il rischio che in futuro si possano determinare altre ipotesi di violazioni, in piena coerenza con l'obiettivo di una piena e fattiva *accountability* della conformità alle norme/regolamenti poste a tutela dei Clienti/ consumatori.

**XII. Esigenze di riservatezza e segretezza**

70. E.ON richiede che le informazioni fornite nel presente documento relative alle offerte commerciali allegate, ai clienti di cui si sono fornite le fatture e relative ai costi previsti, al numero di fatture emesse con addebito ed al numero di clienti interessati o stimati in relazione all'attuazione dei vari impegni siano mantenute riservate e non siano divulgate a terzi, né rese disponibili nella decisione finale pubblicata sul sito dell'ARERA. Queste informazioni, essendo legate a dati personali di clienti ovvero al numero dei contratti sottoscritti e comunque rappresentando un costo che incide sul suo conto economico, costituiscono per E.ON segreti commerciali e per i clienti dati personali la cui divulgazione potrebbe causare un potenziale danno, anche concorrenziale, nei confronti di E.ON o ledere la tutela della privacy dei clienti. A tal fine E.ON allega una versione non confidenziale della presente proposta di impegni.