

Formulario per la presentazione degli impegni di Edison Energia S.p.A. nel procedimento ARERA avviato con la Determinazione DSAI/28/2018/COM

1. Soggetto proponente.

Edison Energia S.p.A. (nel seguito “Proponente” o “Edison”).

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata.

Determinazione DSAI/28/2018/COM – Avvio di procedimento sanzionatorio per violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici – notificata in data 18 aprile 2018.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata.

La condotta contestata da Codesta Ill.ma Autorità (nel seguito “Autorità”) è cessata a far data da novembre 2017.

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

Gli impegni proposti all'Autorità sono di tre generi.

1. Innanzitutto, Edison si impegna a rimborsare a tutti i clienti, che dal 19 luglio 2014 (data di entrata in vigore della norma che si assume violata, il D. Lgs. n. 102/2014, in attuazione della Direttiva 2012/27/CE) hanno ricevuto fatture cartacee a pagamento, quanto corrisposto per tale servizio, siano essi clienti attivi, o cessati. Con tale impegno la Proponente si propone di ripristinare l'assetto degli interessi dei clienti finali, che si presumono lesi dalla condotta contestata dall'Autorità.
2. Secondariamente, Edison si impegna ad offrire a tutti i clienti oggi in fornitura e che hanno ricevuto fatture cartacee a pagamento a decorrere dal 19 luglio 2014 un'analisi gratuita dei propri consumi energetici. Con questo secondo impegno la Proponente intende promuovere gli usi efficienti dell'energia in coerenza con il dettato normativo del D. Lgs. n. 102/2014.
3. Da ultimo, Edison si impegna *i)* a effettuare, dalla data di notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni e per i tre

anni successivi alla data di totale apertura dei mercati energetici (oggi fissata al 1° luglio 2019), e/o, comunque, fino al 31 dicembre 2024, una verifica di *compliance* periodica delle proprie condizioni di contratto rispetto a tutte le norme, di primo e secondo livello, che regolano la somministrazione di energia elettrica e gas naturale, trasmettendone le risultanze alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell’Autorità e alla Direzione Sanzioni e Impegni, e *ii*) ad identificare all’interno della propria organizzazione un riferimento responsabile dell’interlocuzione con l’Autorità sui temi della *compliance* normativa e regolatoria dei contratti. Con quest’ultimo impegno la Proponente intende garantire all’Autorità la correttezza delle proprie condizioni di fornitura di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali, anche in previsione della completa liberalizzazione del mercato finale dell’energia elettrica.

5. Descrizione degli impegni proposti.

Impegno n. 1

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

La Proponente si impegna a restituire a tutti i clienti finali domestici sul mercato libero dell’energia elettrica e del gas naturale, che abbiano ricevuto fatture cartacee a pagamento a far data dal 19 luglio 2014, tutte le somme incassate per tale servizio, inclusive di i.v.a..

Per i clienti in fornitura la restituzione sarà effettuata con l’accredito dell’ammontare relativo nel primo ciclo di fatturazione utile, o, in caso di morosità del cliente, con la compensazione parziale/totale del credito/debito.

Per i clienti cessati che abbiano ricevuto fatture cartacee a pagamento nel periodo 19 luglio 2014 – novembre 2017 la Proponente si impegna ad inviare a ciascuno di tali clienti, all’ultimo indirizzo disponibile, un assegno c.d. “vidaut”, di ammontare pari a quanto da questi corrisposto per le fatture cartacee ricevute. Anche in questa fattispecie, in caso di morosità del cliente, la restituzione avverrà tramite compensazione parziale/totale del credito/debito.

Qualora l’incasso dell’assegno c.d. “vidaut” non abbia esito positivo, la Proponente si impegna comunque a corrispondere la restituzione dell’indebito ai clienti che ne facciano

richiesta entro 5 anni dalla data di notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni.

I clienti complessivamente impattati dalla condotta di Edison nel periodo 19 luglio 2014 – novembre 2017 sono n. [confidenziale], di questi n. [confidenziale] sono oggi attivi, mentre n. [confidenziale] sono cessati.

Il numero complessivo di fatture cartacee a pagamento, emesse nel periodo di riferimento, è di n. [confidenziale].

b) Costi previsti.

L'impegno proposto ha un valore complessivo, al netto dell'i.v.a., di [confidenziale] euro.

Di questi circa [confidenziale] saranno oggetto di accredito diretto in fattura (per i clienti attivi), mentre circa [confidenziale] saranno oggetto di rimborso tramite assegni "vidaut".

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni.

Come anticipato, i tempi per la realizzazione dell'impegno saranno differenti per clienti in fornitura e clienti cessati.

Per i clienti in fornitura la restituzione sarà effettuata con l'accredito dell'ammontare relativo nel primo ciclo di fatturazione utile successivo alla notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni. Come anticipato, nei casi di morosità il rimborso avverrà mediante compensazione parziale, o totale, dei crediti scaduti.

Per i clienti cessati che abbiano ricevuto fatture cartacee a pagamento nel periodo 19 luglio 2014 – novembre 2017 la Proponente si impegna ad inviare tutti gli assegni "vidaut" entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni. Anche in questo caso, nelle ipotesi di morosità pregresse, il rimborso avverrà mediante compensazione parziale, o totale, dei crediti scaduti.

Qualora l'incasso dell'assegno non abbia esito positivo, la Scrivente si impegna comunque a corrispondere la restituzione dell'indebito ai clienti che ne facciano richiesta entro 5 anni dalla data di notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni.

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

L'impegno prospettato è direttamente finalizzato a ripristinare l'assetto degli interessi di tutti i clienti finali domestici sul mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale forniti dalla Proponente anteriormente alla presunta violazione e ad eliminarne le conseguenze.

Impegno n. 2

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

La Proponente si impegna a rilasciare a favore dei clienti attivi, per i quali si provvederà agli immediati rimborsi di cui all'Impegno n. 1 (n. [confidenziale]), un'analisi energetica così strutturata:

- i) Edison invierà a ciascuno di questi clienti entro 90 giorni dalla data di notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni ed insieme con uno dei cicli di fatturazione dei consumi un'analisi dei consumi storici del cliente medesimo effettuata sulla base delle informazioni a disposizione (ed utilizzabili in conformità alla disciplina della *privacy*), corredata da una serie di consigli per l'efficientamento degli utilizzi dell'energia, nonché da un invito a trasmettere ulteriori informazioni alla Proponente per l'effettuazione di un'analisi più approfondita. Per la raccolta di tali informazioni aggiuntive i clienti avranno a disposizione la propria area privata sul sito internet di Edison (oltre la metà dei clienti attivi impattati – oltre [confidenziale] – risulta oggi registrata sul sito internet di Edison) e un numero verde dedicato. In alternativa, per facilitare i consumatori meno inclini all'utilizzo degli strumenti digitali, i clienti potranno compilare un questionario cartaceo allegato al primo report e inviare gratuitamente tali informazioni tramite posta ordinaria all'indirizzo della Proponente, oppure chiamare un numero telefonico gratuito.
- ii) Decorsi 6 mesi la Proponente aggiornerà (2°invio) l'analisi dei consumi a tutti i predetti clienti, approfondita sulla base degli ulteriori dati ricevuti o, in assenza di un riscontro, considerando l'aggiornamento delle informazioni storiche nel periodo temporale di riferimento (gli ultimi 6 mesi). In particolare, per i clienti che avranno inviato informazioni aggiuntive, Edison effettuerà un'analisi puntuale tramite gli

elementi raccolti al fine di trasmettere al cliente una profilazione dettagliata dei suoi consumi ed indicazioni precise per consentire l'efficientamento degli utilizzi finali delle fonti di energia. Per gli altri clienti, che non avranno risposto alla richiesta di informazioni descritta nel paragrafo che precede, Edison effettuerà una nuova analisi confrontando gli ultimi dati disponibili con le informazioni storiche.

Con tale invio Edison rinnoverà comunque a tutti i clienti – sia reattivi, sia non-reattivi – la proposta di trasmettere dati utili per un'ulteriore analisi energetica personalizzata.

- iii) Decorsi ulteriori 6 mesi (3° invio) la Proponente invierà un'ulteriore analisi dei consumi a tutti i clienti – sia reattivi, sia non-reattivi –, effettuata come indicato al paragrafo che precede.

Per lo scambio di informazioni descritto i canali messi a disposizione saranno i canali digitali (Area Privata, APP), il canale telefonico (numero gratuito), il canale scritto.

b) Costi previsti.

La stima del costo degli impegni è quantificata in circa [confidenziale] di Euro. Di questi circa [confidenziale] euro relativi a costi di sviluppi IT, software e licenze, circa [confidenziale] euro connessi a costi di stampa, logistica, postalizzazione per i diversi flussi di comunicazione con i clienti, e circa [confidenziale] legati alla gestione del *front office* e del *back office* (canale telefonico, scritto, data entry) oltre che alla gestione e alle verifiche e dei processi messi in atto.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni.

La modalità di rilascio delle 3 analisi energetiche seguirà le tempistiche indicate nel par. a) a partire dalla data di notifica della deliberazione dell'Autorità di approvazione degli impegni, tenendo comunque in considerazione i tempi di implementazione, automazione e controllo della reportistica e dei flussi per la corretta gestione delle informazioni.

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

Tale ulteriore impegno, oltre ad aggiungere ed incrementare il valore economico della semplice restituzione, appare in linea con lo spirito della normativa che si presume violata (D. Lgs. n. 102/2014 e Direttiva 2012/27/CE), che pone tra i propri obiettivi l'incentivazione

del risparmio energetico e una maggiore consapevolezza dei clienti relativamente ai propri consumi energetici.

Nel caso dello specifico impegno n. 2 la Proponente intende fare un passo ulteriore, fornendo ai clienti anche gli strumenti per azioni efficaci in termini di efficientamento dei propri utilizzi finali di energia elettrica e gas naturale.

Inoltre, l'analisi, con lo sviluppo temporale ipotizzato, consentirà ai clienti finali di apprezzare eventuali modifiche nei propri comportamenti e valutarne gli impatti anche da un punto di vista economico, incrementandone la consapevolezza e l'attenzione su questi temi.

Impegno n. 3

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

La Proponente si impegna a far effettuare da parte di una/più Direzione/i competente/i del Gruppo, che si avvarrà/anno anche della collaborazione di figure specialistiche esterne e interne, una verifica di correttezza di tutti i contratti di somministrazione di energia elettrica e gas naturale sottoscrivibili dai clienti finali rispetto alle differenti normative oggi applicabili, dalle previsioni di rango legislativo a quelle di tipo regolatorio, ivi inclusa tutta la disciplina introdotta negli anni dall'Autorità.

Gli esiti della verifica, riassunti in una relazione, saranno condivisi con la Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità e la Direzione Sanzioni e Impegni.

Inoltre la Proponente si impegna ad individuare un riferimento responsabile dell'interlocuzione con l'Autorità sui temi della *compliance* normativa e regolatoria dei contratti.

b) Costi previsti.

L'impegno proposto ha un valore complessivo di circa [confidenziale] euro.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni.

La proponente si impegna ad attuare il presente impegno dalla data di notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni e per i tre anni

successivi alla data di totale apertura dei mercati energetici (oggi fissata al 1° luglio 2019), e/o, comunque, fino al 31 dicembre 2024.

Edison si impegna a concludere la prima verifica di conformità dei propri contratti e trasmetterne le risultanze alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia e alla Direzione Sanzione e Impegni dell'Autorità entro 90 giorni dalla data di notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni.

Per gli anni successivi tale verifica verrà compiuta e trasmessa all'Autorità entro il 31 dicembre di ciascun anno.

Contestualmente alla trasmissione delle risultanze della prima verifica Edison comunicherà il/i nominativo/i del/i responsabile/i dell'interlocazione con l'Autorità sul tema della *compliance* contrattuale. Fatte salve eventuali modifiche della persona incaricata, il/i soggetto/i resterà/anno in carica fino alla data di trasmissione dell'ultima delle relazioni si cui sopra.

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

L'impegno prospettato è direttamente finalizzato a garantire la correttezza dei contenuti dei contratti in essere di Edison ed il rispetto delle prescrizioni normative e regolamentari applicabili.

Si tratta di un impegno innovativo e importante soprattutto nella prospettiva della piena liberalizzazione del mercato finale dell'energia elettrica.