

Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com

1. Soggetto proponente

Acea Energia S.p.A. (di seguito "AE" o "Società")

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Il provvedimento di avvio del procedimento è la determina DSAI/66/2018/COM del 15 novembre 2018 notificata alla Società a mezzo PEC in data 15 novembre 2018, avente ad oggetto l'accertamento delle violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici, con riferimento all'art. 9, comma 8, del decreto legislativo 102/14, in vigore dal 19 luglio 2014, come ribadito anche dall'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla delibera 555/2017/R/com.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata.

Acea Energia, a seguito dell'apertura del procedimento in oggetto, ha modificato le condizioni economiche delle offerte contestate, eliminando l'applicazione di specifici corrispettivi per la ricezione delle fatture in formato cartaceo, a partire dal 5 dicembre 2018. A dimostrazione di ciò si allegano le condizioni economiche delle citate offerte (Acea Rapida e Acea Viva valide per la fornitura sia di energia elettrica che di gas) pubblicate sul sito internet¹. Come si evince da tali documenti, nella sezione "Vantaggi" dell'offerta Acea Viva si legge: *"L'offerta prevede l'attivazione del servizio di Bolletta Web (che comporta la ricezione della bolletta via e-mail e consultabile in formato pdf sul sito www.aceea.it). La mancata scelta o la successiva disattivazione di tale servizio non comporterà alcun addebito"*; mentre nella sezione "Vantaggi" dell'offerta Acea Rapida si legge: *"L'offerta prevede l'attivazione dei servizi di Bolletta Web (che comporta la ricezione della bolletta via e-mail e consultabile in formato pdf sul sito www.aceea.it) e di domiciliazione (attraverso la quale il Cliente potrà effettuare i pagamenti tramite addebito diretto in conto corrente SEPA - Sepa Core Direct Debit). La disattivazione del solo servizio di domiciliazione comporterà l'addebito in bolletta di 2€ al mese per la fornitura luce e 2€ al mese per la fornitura gas. Questi importi non verranno più addebitati al momento della riattivazione di detto servizio. La disattivazione del servizio di Bolletta Web non comporterà alcun addebito"*.

Si rappresenta, inoltre, che, relativamente ai clienti che erano già stati contrattualizzati con le offerte commerciali oggetto del presente procedimento e che risultano tuttora in essere, la Società ha cessato l'applicazione dei corrispettivi di postalizzazione previsti con riferimento alla disattivazione del servizio di Bolletta web il 4 dicembre 2018, per la maggior parte della clientela, e dal 6 agosto 2019, per la residua parte.

¹ L'offerta Acea Rapida ha cessato di essere commercializzata a partire dal 17/09/2019

In generale, dunque, dal 6 agosto 2019 la Società non applica ai propri clienti specifici corrispettivi per la ricezione delle bollette, con riguardo a tutte le offerte commerciali, sia quelle attive, che quelle non più attive (ALL. 3 - Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà).

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

La Società ritiene che i seguenti impegni siano utili da un lato a ripristinare gli interessi dei clienti finali che si assumono violati (impegni 1 e 3), dall'altro a incentivare comportamenti virtuosi ed ecologicamente sostenibili, in linea con gli obiettivi di promozione dell'efficienza energetica di cui al D.Lgs. n. 102/2014 di attuazione della Direttiva 2012/27/CE (impegno n. 2).

1. **Impegno n. 1:** si propone di rimborsare il *quantum* versato dai clienti interessati che, dal 19 luglio 2014, abbiano pagato un corrispettivo per il ricevimento della fattura cartacea relativamente alla fornitura di energia elettrica e/o di gas.
2. **Impegno n. 2:** si propone di offrire un *bonus una tantum*, del valore di 15 euro, a tutti i clienti mass market (classificati a sistema come domestici e retail), attivi con una fornitura di energia elettrica o gas sul mercato libero alla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni, che decidano di rinunciare al ricevimento della bolletta cartacea, a favore della bolletta web, secondo le modalità e le tempistiche sotto definite.
3. **Impegno n. 3:** si propone un'ulteriore misura di ristoro per i clienti a cui è stato addebitato il corrispettivo per la ricezione della fattura cartacea e che siano ancora in fornitura con la Società, riconoscendo uno sconto in fattura pari ad 1 euro/mese per ogni punto di fornitura per un periodo massimo di 12 mesi.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno 1 – Restituzione del *quantum* versato da parte dei clienti

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

Acea Energia si impegna a restituire il *quantum* addebitato ai clienti finali interessati dalla ricezione delle bollette cartacee, sia con riferimento alla fornitura di energia elettrica che del gas, a partire dal 19 luglio 2014 e fino al momento di effettiva cessazione dell'addebito. I clienti complessivamente interessati dalla condotta contestata ad Acea Energia sono [OMISSIS], corrispondenti a [OMISSIS]utenze, di cui c.a. [OMISSIS] sono oggi attive, mentre c.a. [OMISSIS] sono cessate.

b) Costi previsti

L'impegno proposto ha un valore di c.a. [OMISSIS] euro (IVA esente). Di tale importo, ad oggi la Società ha già provveduto a riaccreditare, a n. [OMISSIS] clienti, corrispettivi per un ammontare pari complessivamente a [OMISSIS] euro, come comprovato anche da

dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (ALL. 3 - Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà). Per la parte residua, la restituzione dei corrispettivi di postalizzazione avverrà con le seguenti modalità: a) nei confronti dei clienti attivi, sarà oggetto di accredito diretto in fattura (sia di ciclo che, eventualmente, di chiusura) tramite compensazione: b) per i clienti cessati, si procederà, ove possibile, mediante accredito nella fattura di chiusura definitiva, oppure tramite assegno postale vidimato o tramite accredito su conto corrente.

Ai citati costi devono essere aggiunti anche quelli afferenti alla spedizione degli assegni, pari a circa complessivi [OMISSIS] euro.

c) *Tempi di attuazione e durata degli impegni*

Per i clienti attivi la restituzione sarà effettuata con l'accredito dell'ammontare relativo nel primo ciclo di fatturazione utile, o comunque entro 120 giorni dalla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni. Tale accredito verrà evidenziato nella fattura con specifica voce denominata "Storno oneri di postalizzazione".

Resta fermo che, qualora persista sul cliente, sia attivo che cessato, uno stato di morosità, il rimborso avverrà in via prioritaria tramite compensazione del debito. Per i clienti che non risultino più attivi, il rimborso avverrà, ove possibile tramite la fattura di chiusura, oppure tramite invio di un assegno postale vidimato o mediante accredito su conto corrente, entro 120 giorni alla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni. Qualora l'incasso o l'accredito non abbiano esito positivo, Acea Energia si impegna a corrispondere la restituzione dell'indebito ai clienti che ne facciano richiesta entro il termine di 10 anni dalla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni.

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

Si ritiene che il presente impegno sia idoneo a rimuovere ogni conseguenza della presunta violazione contestata ad Acea Energia, in quanto, ristorando i clienti del *quantum* versato, ripristina lo *status quo ante* l'asserita violazione.

Impegno 2 - Misure a tutela dell'ambiente e a favore della digitalizzazione

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

La Società si impegna a riconoscere un *bonus una tantum*, del valore di 15 euro, a tutti i clienti mass market (classificati a sistema come domestici e retail), attivi con una fornitura di energia elettrica o gas sul mercato libero alla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni, che decidano di rinunciare al ricevimento della bolletta cartacea, a favore della bolletta web, secondo le modalità e le tempistiche sotto definite. Attualmente tale perimetro è di c.a. [OMISSIS] punti di fornitura corrispondente a circa [OMISSIS] clienti mass market.

Tale impegno abbraccia, conseguentemente, un perimetro di beneficiari sensibilmente più ampio rispetto ai clienti che si assume abbiano subito un pregiudizio dal comportamento oggetto di contestazione.

b) Costi previsti

Il costo correlato all'erogazione del *bonus una tantum* è stato stimato in circa [OMISSIS] euro, assumendo, sulla base delle stime ad oggi disponibili, di raggiungere [OMISSIS] attivazioni di bollette web (pari a circa il [OMISSIS]% delle [OMISSIS] utenze interessate) nell'arco di un periodo temporale di 12 mesi.

A tali importi devono essere, inoltre, sommati i costi per l'implementazione delle modifiche da apportare ai sistemi informatici al fine di adempiere al presente impegno, quantificabili in c.a. [OMISSIS] euro, oltre ad eventuali oneri derivanti dalla gestione del contatto con i clienti interessati, stimabili in un *range* tra i [OMISSIS] e i [OMISSIS] euro, considerando un costo medio a chiamata pari a c.a. [OMISSIS] euro e un numero di chiamate ricevute pari a c.a. il [OMISSIS]% dei clienti appartenenti al perimetro di cui alla precedente lettera a).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

In aggiunta alle attuali politiche di incentivazione poste in essere al fine di promuovere l'attivazione della trasmissione della bolletta via web (es. sms/e-mail/call center), Acea Energia intende inviare ai clienti titolari dei punti di fornitura di cui al perimetro indicato alla lettera a), specifiche informative in bolletta. Tali comunicazioni saranno inserite in tutte le bollette emesse durante un periodo temporale di sei mesi; i sei mesi avranno decorrenza a partire dalla prima comunicazione inviata, che sarà trasmessa entro 120 giorni dalla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni. In ciascuna di tali comunicazioni verrà ricordato al cliente il termine ultimo per scegliere la bolletta web ed usufruire del bonus.

Al fine di beneficiare del suddetto *bonus* di 15 euro, i clienti avranno la possibilità di manifestare la propria volontà di aderire alla bolletta web per un periodo temporale di 12 mesi, a partire dal ciclo di fatturazione contenente il primo invio della specifica informativa.

Il *bonus una tantum* verrà quindi accreditato ai clienti aderenti nella prima fattura di ciclo utile successiva all'adesione.

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

Con il presente impegno si intende promuovere l'adozione di comportamenti maggiormente ecosostenibili che si stima porteranno ad un consistente risparmio di emissioni di CO₂. Difatti, considerando che la trasmissione di una bolletta cartacea comporta l'emissione di circa 0,0706 kg di CO₂² e che, a fronte del presente impegno, si stima l'adesione di circa [OMISSIS] utenze alla bolletta elettronica, si risparmierebbero fino a [OMISSIS] bollette cartacee all'anno, con un risparmio atteso annuo di un numero significativo di albero di medio fusto e una riduzione annua di CO₂ pari a c.a. [OMISSIS] Kg di CO₂ equivalente.

² Fonte DEFRA (Department for Environment, Food & Rural Affairs)

Impegno 3 - Riconoscimento ai clienti a cui è stato addebitato il corrispettivo per la ricezione della fattura cartacea, di uno sconto in fattura pari ad 1 euro al mese per ogni punto di fornitura per un periodo di 12 mesi

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

Acea Energia si impegna a riconoscere ai clienti di cui al perimetro individuato nell'impegno 1, attivi alla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni, uno sconto in fattura pari ad euro 1/punto di fornitura/mese per un periodo di 12 mesi, fatto salvo il diritto di recesso del cliente finale.

Ad oggi le utenze attive, rientranti nel perimetro dell'impegno 1, sono pari a c.a. [OMISSIS].

b) Costi previsti

Il costo per l'impegno proposto è attualmente stimabile in c.a. [OMISSIS] euro, assumendo che tutti i clienti di cui alla precedente lettera a) risultino attivi alla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni e che la relativa fornitura con Acea Energia permanga per la durata complessiva del periodo di attuazione del presente impegno come descritto alla successiva lettera c).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

L'applicazione dello sconto di cui alla precedente lettera a) sarà avviata entro 120 giorni dalla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni e fintanto che il relativo punto di fornitura resterà attivo con Acea Energia, e comunque fino a un tempo non superiore a 12 mesi.

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

L'impegno sopra descritto è finalizzato a fornire una misura di ristoro ulteriore alla restituzione del *quantum* versato dai clienti per la ricezione della bolletta cartacea.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Il presente formulario contiene informazioni e dati riservati della Società la cui divulgazione a terzi potrebbe danneggiare la stessa. Si richiede, pertanto, che siano mantenute riservate le informazioni fornite in merito a: a) numero di clienti interessati dalla condotta contestata, suddivisi tra attivi e cessati, b) costi stimati per l'attuazione degli impegni, c) clienti interessati in relazione all'attuazione degli impegni.

A tal fine si rende disponibile una versione non confidenziale, accessibile a terzi, del presente formulario.

Allegati:

1. Condizioni economiche Acea Viva
2. Condizioni economiche Acea Rapida
3. Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

AB

JB