

**DELIBERAZIONE 12 NOVEMBRE 2019
456/2019/S/COM**

**DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA SORGENIA S.P.A.**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1087^a riunione del 12 novembre 2019

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del 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;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 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" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 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 dell'Autorità 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 dell'Autorità 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 dell'Autorità del 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel, recante "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023" e s.m.i. (di seguito: TIQE);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 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 dell'Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com, recante Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità "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 dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A;
- la deliberazione dell'Autorità 5 dicembre 2017, 809/2017/E/com (di seguito: deliberazione 809/2017/E/com);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A;
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 5 ottobre 2018, DSAI/61/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/61/2018/com).

CONSIDERATO CHE:

- con la Bolletta 2.0 l'Autorità 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);
- in particolare, 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 altresì 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 “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 indicati separatamente, tra l’altro, gli importi fatturati relativi a “c) le altre partite, specificando la natura dell’importo addebitato/accreditato al cliente e che comprendono anche gli eventuali indennizzi da corrispondere al cliente”;
 - con riferimento alle modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, il TIQE stabilisce che nel documento di fatturazione la causale della detrazione debba essere indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico” e debba altresì essere indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito” (art. 53, comma 7);
 - per quanto riguarda gli indennizzi automatici in materia di fatturazione, l’art. 16 del TIF dispone che in caso di ritardi nell’emissione della fattura di periodo, il venditore riconosce al cliente finale un indennizzo automatico – secondo gli importi ivi indicati – nella prima fattura utile; ai fini dell’applicazione di tale indennizzo, l’art. 15, comma 1, del TIF rinvia alle previsioni (tra l’altro) 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”;
 - l’art. 9 della Bolletta 2.0, inerente al costo medio della fornitura, stabilisce al comma 5 che le informazioni relative al costo medio unitario della bolletta, comprensivo di imposte, e al costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale, non sono riportate nelle bollette di importo nullo o negativo o qualora i consumi, calcolati secondo le modalità indicate nel medesimo articolo, risultano pari a zero;

- al fine di una maggiore comprensione e trasparenza della bolletta, l'art. 20 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).
- al fine di controllare il rispetto delle disposizioni introdotte con la Bolletta 2.0, con deliberazione 809/2017/E/com l'Autorità ha approvato un programma di verifiche ispettive nei confronti di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica e/o gas naturale;
- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza, ha effettuato, il giorno 10 aprile 2018, una verifica ispettiva presso la sede legale dell'impresa esercente l'attività di vendita di energia elettrica e gas naturale Sorgenia S.p.A. (di seguito: Sorgenia o società);
- con nota 3 ottobre 2018 (prot. Autorità 27738) Sorgenia ha inviato un'integrazione della documentazione fornita in sede di verifica ispettiva;
- dalle dichiarazioni della società e dall'analisi della documentazione acquisita, è emersa l'inosservanza di alcune disposizioni;
- in particolare, Sorgenia risultava:
 - a) avere riportato con evidenza nelle bollette relative alla fornitura di gas, prima dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, 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", soltanto a partire dalle bollette emesse dal mese di ottobre 2018; infatti, nelle bollette precedentemente emesse, acquisite in verifica ispettiva (ad esempio documenti 2_3 e 2_4 di cui al punto 2 della check list), non risultava riportata la predetta dicitura in violazione dell'art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG;
 - b) non avere riportato in bolletta la dicitura prevista:
 - i. nel caso di indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, in violazione dell'art. 53, comma 7, del TIQE;
 - ii. nel caso di indennizzi automatici in materia di fatturazione, in violazione dell'art. 15 del TIF e dell'art. 21, comma 3, del TIQV;

- al riguardo la società nella nota 3 ottobre 2018 (prot. Autorità 27738) aveva dichiarato che sarebbero stati sviluppati degli interventi per eliminare le predette difformità;
- c) avere erroneamente riportato in fatture di importo negativo le informazioni relative al costo medio unitario della bolletta e al costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale, in violazione dell'art. 9, comma 5, della Bolletta 2.0;
 - d) con riferimento alla Guida alla lettura:
 - i. avere pubblicato sul proprio sito internet, soltanto dal mese di ottobre 2018, una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati per ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali, in violazione dell'art. 20, comma 3, della Bolletta 2.0;
 - ii. non avere 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, comma 4, della Bolletta 2.0;
- pertanto, con determinazione DSAI/61/2018/com è stato avviato, nei confronti di Sorgenia, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di trasparenza della bolletta per i consumi di energia elettrica e/o gas 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;
 - con nota acquisita con prot. Autorità 31388 del 6 novembre 2018 Sorgenia ha presentato, ai sensi dell'art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni relativa alle predette contestazioni;
 - in data 22 ottobre 2019 Sorgenia ha presentato, ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, un'integrazione alla proposta di impegni (acquisita con prot. Autorità 27408), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 17 ottobre 2019 (prot. Autorità 26858);
 - nella riunione del 12 novembre 2019 il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 22 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 27408), Sorgenia ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la condotta contestata con la determinazione DSAI/61/2018/com è cessata;
- in particolare:
 - a) la circostanza che a partire dal 3 ottobre 2018 la Guida alla lettura è stata integrata con i dettagli relativi alle singole offerte commerciali proposte e che a partire dal 5 novembre 2018 i riferimenti all'indirizzo internet della Guida

- alla lettura sono stati inseriti nella documentazione contrattuale messa a disposizione dei clienti, in conformità all'art. 20 della Bolletta 2.0, risultano dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa dalla società;
- b) la circostanza che sono state inserite in bolletta, dal 1° gennaio 2019, le prescritte diciture in caso di indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale nonché in materia di fatturazione, risulta dai documenti di fatturazione allegati alla citata proposta di impegni e dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa dalla società;
 - c) la circostanza che nelle bollette relative alla fornitura di gas, prima dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, è stata inserita, a partire dal 1° ottobre 2018, la dicitura di cui all'art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG, risulta dai documenti di fatturazione allegati alla citata proposta di impegni e dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa dalla società;
 - d) la circostanza che, come previsto dall'art. 9 della Bolletta 2.0, le informazioni relative al costo medio unitario della bolletta ed al costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale non sono riportate nelle fatture di importo negativo, a partire dal 16 novembre 2018, risulta dai documenti di fatturazione allegati alla citata proposta di impegni e dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa dalla società;
- la proposta presentata da Sorgenia reca i seguenti due impegni:
 1. invio a tutti i propri clienti di una comunicazione allegata alla bolletta con chiara indicazione del *link* alla Guida alla lettura, presente sul proprio sito *web*, delle voci che compongono gli importi fatturati in relazione alle offerte commerciali proposte, nonché di una *brochure* volta a illustrare in maniera semplice, sintetica ed efficace gli elementi più significativi della bolletta, facilitandone la lettura e comprensione (impegno n. 1);
 2. riconoscimento di un *bonus una tantum* di 6 euro a tutti i clienti domestici sul mercato libero già in fornitura alla data di attuazione dell'impegno che, entro 6 mesi dal ricevimento di apposita informativa, rinuncino alla bolletta cartacea in favore di quella elettronica (impegno n. 2).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Sorgenia appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da Sorgenia, come risultante dalla nota 22 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 27408)

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni, presentata da Sorgenia S.p.A., come risultante dalla nota 22 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 27408 (*Allegato A*)), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/61/2018/com e di disporre la pubblicazione sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito *internet* dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del Responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura "*Proposta di impegni di Sorgenia S.p.A. nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/61/2018/com. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com*";
4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito *internet* dell'Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
5. di avvisare che, entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Sorgenia S.p.A. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di comunicare il presente atto a Sorgenia S.p.A. (P. Iva 12874490159) mediante PEC all'indirizzo sorgenia@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

12 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini