

DELIBERAZIONE 17 DICEMBRE 2019
533/2019/S/COM

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA ACEA ENERGIA S.P.A. E
CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1092^a riunione del 17 dicembre 2019

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);
- 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 legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14) recante attuazione della direttiva 2012/27/UE;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, recante "Attivazione di un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas" (di seguito: deliberazione ARG/com 151/08);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'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" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/com, recante integrazioni del Testo integrato *unbundlig* contabile (di seguito: TIUC);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A;
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);

- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/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 deliberazione 23 ottobre 2019, 418/2019/S/com (di seguito: deliberazione 418/2019/S/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 15 novembre 2018, DSAI/66/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/66/2018/com).

FATTO:

1. In attuazione della direttiva 2012/27/UE, il decreto legislativo 102/14 stabilisce un quadro di misure per la promozione e il miglioramento dell’efficienza energetica e detta norme finalizzate a rimuovere gli ostacoli sul mercato dell’energia e a superare le carenze del mercato che frenano l’efficienza nella fornitura e negli usi finali dell’energia.
2. In particolare, l’art. 9, contenente disposizioni in ordine alla “Misurazione e fatturazione dei consumi energetici”, attribuisce all’Autorità il compito di assicurare che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali (tra l’altro) per la ricezione delle fatture (comma 8).
3. Il 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 è soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 a 5.000 euro per ciascuna violazione (comma 12) e che il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l’Autorità (comma 15).
4. 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.
5. 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 (...)”.
6. Con la deliberazione ARG/com 151/08, l’Autorità aveva attivato un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (di seguito: sistema di ricerca *TrovaOfferte*) che consentiva ai clienti finali di conoscere e valutare le caratteristiche delle offerte commerciali pubblicate dalle imprese ammesse, e che poneva in capo a queste ultime la responsabilità piena ed esclusiva per la gestione e pubblicazione in detto sistema di ricerca degli elementi informativi di propria competenza, garantendo la loro completezza, correttezza e veridicità e provvedendo al loro costante aggiornamento.
7. Il predetto sistema di ricerche *TrovaOfferte*, attivo fino al 16 settembre 2018, è stato sostituito dal Portale Offerte istituito con deliberazione 51/2018/R/com.

8. Dalla documentazione acquisita dagli Uffici dell'Autorità in data 5 luglio 2018 (prot. Autorità 20628), era emersa l'applicazione, da parte di Acea Energia S.p.A. (di seguito: Acea o società) di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea.
9. In particolare, dalle verifiche effettuate sul sistema di ricerca *TrovaOfferte*, era stato rilevato che le schede delle offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici del mercato libero, denominate rispettivamente "Acea Rapida" e "Acea Rapida Gas", valide per adesioni fino al 12 luglio 2018, prevedevano tra le "Altre informazioni", alla voce "Altri dettagli dell'offerta", che "(...) Nel caso in cui il Cliente volesse mantenere il pagamento tramite domiciliazione bancaria ma ricevere la bolletta in formato cartaceo, verrà applicato un corrispettivo fisso pari a 4 Euro/bolletta".
10. Inoltre, nelle condizioni economiche inerenti alle predette offerte, oggetto di rilevazione dal sito internet della società, si leggeva, nella sezione "Vantaggi", che "L'offerta prevede l'attivazione dei servizi di Bolletta Web (...) e di domiciliazione (...). La disattivazione dei servizi comporterà l'addebito in bolletta di 2 € al mese per la fornitura luce e 2 € al mese per la fornitura gas per ciascun servizio. (...)".
11. Analoga previsione era contenuta nelle condizioni economiche, oggetto di successiva rilevazione dal sito internet della società, inerenti all'offerta commerciale "Acea Viva", valida per sottoscrizioni entro il 12 luglio 2018, relativa sia alla fornitura di energia elettrica che alla fornitura di gas naturale, ove nella sezione "Vantaggi" era scritto che "(...) L'offerta prevede la sottoscrizione di Bolletta Web (...). L'eventuale mancata sottoscrizione o disattivazione comporterà l'addebito in bolletta di 2 € al mese per la fornitura luce e 2 € al mese per la fornitura gas. (...)".
12. Anche nelle condizioni economiche, oggetto di rilevazione dal sito internet della società, inerenti all'offerta commerciale "Acea Rapida" valida per sottoscrizioni entro il 14 novembre 2018, relativa sia alla fornitura di energia elettrica che alla fornitura di gas naturale, nella sezione "Vantaggi" era scritto che "L'offerta prevede l'attivazione dei servizi di Bolletta Web (...) e di domiciliazione (...). La disattivazione dei servizi comporterà l'addebito in bolletta di 2 € al mese per la fornitura luce e 2 € al mese per la fornitura gas per ciascun servizio. (...)".
13. Non erano emerse evidenze della cessazione dell'applicazione di un sovrapprezzo per la ricezione della bolletta in formato cartaceo, perlomeno in esecuzione dei contratti sottoscritti aderendo alle predette offerte commerciali, con conseguente perdurante lesione del diritto dei clienti finali a una corretta fatturazione dei consumi energetici.
14. Pertanto, con determinazione DSAI/66/2018/com è stato avviato, nei confronti di Acea, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14 e dell'art. 2, comma 20, lett. d), della legge 481/95, formulando contestualmente una richiesta di informazioni, ai sensi dell'art. 2, comma 20,

- lettera a), della legge 481/95 e dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
15. In data 14 dicembre 2018 Acea ha tempestivamente 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 (acquisita con prot. Autorità 35659), relativa alla predetta contestazione. Contestualmente, la società ha fornito, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, le informazioni richieste al punto 3 della determinazione DSAI/66/2018/com, riguardanti il numero dei clienti finali domestici ai quali dal 19 luglio 2014 erano stati applicati specifici corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea, nonché il numero delle fatture cartacee per la cui ricezione erano stati applicati gli stessi corrispettivi.
 16. In data 2 ottobre 2019 Acea 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 24975), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 27 settembre 2019 (prot. Autorità 24635).
 17. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 2 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 24975), Acea 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/66/2018/com è cessata; in particolare:
 - a) le condizioni economiche delle offerte "Acea Rapida" e "Acea Viva", valide per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale, sono state modificate eliminando la previsione di un corrispettivo per la ricezione della bolletta in formato cartaceo, con decorrenza 5 dicembre 2018;
 - b) dal 6 agosto 2019 la società non applica ai propri clienti specifici corrispettivi per la ricezione delle bollette in formato cartaceo, con riguardo a tutte le offerte commerciali, sia quelle attive, che quelle non più attive.
 18. La proposta presentata da Acea reca i seguenti tre impegni:
 - Impegno n. 1
Restituzione a tutti i clienti finali di energia elettrica e/o di gas naturale, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati per la ricezione della fattura in formato cartaceo, inclusivi di IVA.
 - Impegno n. 2
Riconoscimento di un *bonus una tantum* di 15 euro a tutti i clienti *mass market* (domestici e *retail*) attivi con una fornitura di energia elettrica o di gas naturale sul mercato libero, che decidano di rinunciare alla ricezione della bolletta cartacea in favore della bolletta elettronica, nei 12 mesi successivi all'invio di una specifica informativa al riguardo.
 - Impegno n. 3
Riconoscimento ai clienti finali attivi sul mercato libero a cui sono stati applicati i corrispettivi di postalizzazione, di uno sconto in fattura dell'importo pari a 1 euro al mese per punto di fornitura, per un periodo di 12 mesi.

19. Con la deliberazione 418/2019/S/com, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da Acea come risultante dalla nota 2 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 24975), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
20. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 28 ottobre 2019, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Acea.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

21. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
22. In primo luogo, nella citata proposta di impegni del 2 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 24975), Acea 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/66/2018/com è cessata; in particolare:
 - a) le condizioni economiche delle offerte "Acea Rapida" e "Acea Viva", valide per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale, sono state modificate eliminando la previsione di un corrispettivo per la ricezione della bolletta in formato cartaceo, con decorrenza 5 dicembre 2018;
 - b) dal 6 agosto 2019 la società non applica ai propri clienti specifici corrispettivi per la ricezione delle bollette in formato cartaceo, con riguardo a tutte le offerte commerciali, sia quelle attive, che quelle non più attive.
23. L'impegno n. 1, consistente nella restituzione a tutti i clienti finali, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati, unitamente all'IVA applicata agli stessi, è finalizzato a ripristinare l'assetto degli interessi dei clienti lesi dalla condotta della società in ragione dell'applicazione di corrispettivi non dovuti.
24. L'impegno n. 2, inerente al riconoscimento di un *bonus una tantum* del valore di 15,00 euro a tutti i clienti *mass market* (domestici e *retail*) con contratto attivo nel mercato libero dell'energia elettrica e/o del gas naturale che rinuncino alla fattura cartacea e scelgano di ricevere la fattura elettronica, ha lo scopo di incentivare ulteriormente gli utenti verso scelte maggiormente ecosostenibili, in linea con gli obiettivi perseguiti dal decreto legislativo 102/14.
25. L'impegno n. 3, inerente al riconoscimento ai clienti finali attivi sul mercato libero a cui sono stati applicati i corrispettivi di postalizzazione, di uno sconto dell'importo pari a 1 euro al mese per punto di fornitura per 12 mesi, è volto a fornire un ulteriore ristoro ai clienti interessati dalla violazione che siano in fornitura con Acea.
26. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla citata nota 2 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 24975), – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono

- violata nel procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/66/2018/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Acea.
27. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene altresì necessario che la società comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere a ciascuno degli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento di costi dei servizi di vendita, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
 28. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di Acea, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/66/2018/com nei confronti della medesima società, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, gli impegni presentati da Acea Energia S.p.A., come risultanti dalla nota 2 ottobre 2019 (acquisita con prot. Autorità 24975), (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/66/2018/com;
2. di prevedere che i predetti impegni vengano attuati osservando le seguenti tempistiche:
 - a) con riferimento all'impegno n. 1, la restituzione sarà effettuata, per quanto riguarda i clienti con contratto attivo con Acea, con accredito dell'ammontare nel primo ciclo di fatturazione utile e comunque entro 120 giorni dalla notifica della presente deliberazione; per i clienti con contratto cessato, invece, la restituzione verrà effettuata, ove possibile, tramite la fattura di chiusura oppure tramite assegno o accredito su conto corrente entro 120 giorni dalla notifica della presente deliberazione. In caso di mancato incasso dell'assegno o di accredito su conto corrente non andato a buon fine, resterà salvo il diritto dei clienti con contratto cessato di chiedere la restituzione entro il termine di 10 anni dalla data di notifica della presente deliberazione. Qualora il cliente, attivo o cessato, versi in una situazione di morosità, la restituzione avverrà mediante compensazione;
 - b) con riferimento all'impegno n. 2, la misura sarà attuata entro 120 giorni dalla notifica della presente deliberazione e avrà una durata di 12 mesi;

- c) con riferimento all'impegno n. 3, il riconoscimento dello sconto sarà effettuato entro 120 giorni dalla notifica della presente deliberazione e fino ai 12 mesi successivi;
3. di prevedere che Acea Energia S.p.A. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 5, i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC;
 4. di chiudere il procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/66/2018/com nei confronti di Acea Energia S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
 5. di ordinare ad Acea Energia S.p.A. di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione degli impegni entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste e riportate nel precedente punto 2;
 6. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del legislativo 93/11 e dell'art. 20 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
 7. di notificare il presente atto ad Acea Energia S.p.A. (P. Iva 07305361003) mediante PEC all'indirizzo ae.spa@pec.aceaspa.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

17 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini