

DETERMINAZIONE DSAI/61/2018/COM

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI TRASPARENZA DELLA BOLLETTA**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 5 ottobre 2018

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);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il 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 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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 5 dicembre 2017, 809/2017/E/com (di seguito: deliberazione 809/2017/E/com);
- 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);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

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. 106, comma 5);
- 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).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- 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 materia di Bolletta 2.0;
- 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 risulta:
 - 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 risulta 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. 106, comma 5, del TIQE; segnatamente nella nota di credito V01171072845 del 23 ottobre 2017 (allegata *sub doc. 2_8* di cui al punto 2 della *check list*), nella sezione "Altre partite" è riportata una voce con la seguente descrizione "*Indennizzo automatico Delibera A.E.E.G.S.I. n. 646/15 per interruzioni prolungate – Maggio 2017*", in contrasto con l'art. 106 della stessa deliberazione citata da Sorgenia in bolletta (646/15 ovvero il TIQE) il cui comma 5 dispone 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 che nel medesimo documento debba essere altresì indicato che "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*";
- 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; segnatamente, nelle bollette contenenti indennizzi automatici acquisite in sede di verifica ispettiva (documento 2_8 indennizzi TIF di cui al punto 2 della *check list*), non è riportata la seguente dicitura "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*";
al riguardo la società nella nota 3 ottobre 2018 (prot. Autorità 27738) ha dichiarato che sarebbero in fase di sviluppo tecnico gli interventi per eliminare le predette difformità e che a partire dal prossimo 30 novembre le informazioni nella fatture relative agli indennizzi automatici dovrebbero essere conformi alla regolazione;
- 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 (documento 2_18 di cui al punto 2 della *check list*), 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 una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati per ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali, soltanto dal mese di ottobre 2018; in particolare, la Guida alla lettura precedentemente pubblicata dalla società sul proprio sito internet non descriveva le voci degli importi fatturati relativi a ciascuna offerta, non recando alcun riferimento alle condizioni economiche sottoscritte (documento 11 di cui al punto 11 della *check list*), 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; segnatamente nella documentazione contrattuale acquisita in sede di verifica ispettiva non è riportato alcun riferimento all'indirizzo internet della Guida alla lettura, né alle ulteriori modalità per prenderne visione (documenti 2_3 di cui al punto 2 della *check list*);
- alla luce di quanto sopra Sorgenia risulta avere violato gli artt. 9 e 20 della Bolletta 2.0, l'art. 106, comma 5, del TIQE, l'art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG, l'art. 15 del TIF, l'art. 21, comma 3, del TIQV;
 - dagli elementi acquisiti non risulta che tutte le predette condotte siano cessate, con conseguente perdurante lesione del diritto dei clienti finali ad una corretta fatturazione.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio, nei confronti di Sorgenia, di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Sorgenia S.p.A. per l'accertamento della violazione delle disposizioni in materia di trasparenza della bolletta per i consumi di energia elettrica e/o di gas naturale nei termini di cui in motivazione 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;
2. di comunicare che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. k) e dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato A, del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A, nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 4;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo

- PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
 7. di comunicare il presente provvedimento 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.

5 ottobre 2018

Il Direttore
avv. Michele Passaro