

**DELIBERAZIONE 5 DICEMBRE 2018
625/2018/S/COM**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA SORGENIA S.P.A. E
CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO**

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

Nella 1044^a riunione del 5 dicembre 2018

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) e c), 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'art. 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;
- 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 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);
- 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 dell'Autorità 20 settembre 2018, 456/2018/S/com;

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 18 aprile 2018, DSAI/27/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/27/2018/com);
- il Protocollo di Intesa integrativo in materia di tutela del consumatore, tra l’Autorità garante della concorrenza e del mercato e l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente del 23 ottobre 2014.

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, per quanto concerne l’*“Efficienza nell’uso dell’energia”*, cui è dedicato il Titolo II del predetto decreto legislativo, l’art. 9, contenente disposizioni in ordine alla *“Misurazione e fatturazione dei consumi energetici”*, al comma 8 attribuisce all’Autorità il compito di assicurare che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali (tra l’altro) per la ricezione delle fatture.
3. Il comma 12, del 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 sia soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 euro a 5.000 euro per ciascuna violazione.
4. Ai sensi del comma 15 del medesimo articolo, il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l’Autorità.
5. 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.
6. Il divieto in esame è stato ribadito dall’art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, il quale dispone, per le offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (c.d. offerte PLACET) ivi disciplinate, che *“In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)”*; il medesimo divieto si applica altresì a tutte le offerte del mercato libero, in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c. della richiamata deliberazione 555/2017/R/com.
7. In data 27 ottobre 2017, l’Autorità garante della concorrenza e del mercato ha trasmesso ai rappresentanti dell’Autorità facenti parte del Gruppo di lavoro permanente – istituito ai sensi del Protocollo di Intesa integrativo in materia di tutela del consumatore stipulato tra le due Autorità in data 23 ottobre 2014 – i verbali di acquisizione della documentazione afferente a un procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Sorgenia S.p.a. (di seguito: Sorgenia o società), emergendo un’ipotesi di eventuale violazione di competenza di Autorità.

8. In particolare, dalla predetta documentazione, oggetto di rilevazione dal sito *internet* di Sorgenia e concernente le condizioni contrattuali dell'offerta commerciale denominata "*Next Energy*" per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici, è risultata l'applicazione da parte di Sorgenia di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea.
9. Ai sensi dell'art. 4 "*Fatturazione e pagamenti*" delle suddette condizioni contrattuali, infatti, "*Qualora il Cliente scelga di (...) ricevere la fattura originale in cartaceo (...), gli sarà addebitato un onere di 1 €, IVA esclusa, per ogni fattura cartacea inviata, a copertura dei maggiori oneri amministrativi sostenuti da Sorgenia (...)*".
10. Con lettera 8 novembre 2017 (prot. Autorità 36495), la Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità, a fronte della persistente presenza di una siffatta previsione contrattuale nelle condizioni generali di fornitura di energia elettrica e gas naturale, ha chiesto a Sorgenia chiarimenti in merito all'applicazione di costi aggiuntivi per l'emissione di fatture in formato cartaceo, invitandola a conformarsi all'art. 9, comma 8, del decreto legislativo 102/14 e all'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, che prevedono un espresso divieto in tal senso.
11. Con nota 17 novembre 2017 (acquisita con prot. Autorità 37817), la società ha:
 - i) ammesso la suesa posta condotta, giustificandola con l'asserita assenza nella normativa vigente di un obbligo di garantire al cliente l'opzione dell'invio cartaceo della bolletta e con il carattere sperimentale di tale opzione;
 - ii) circoscritto l'applicazione, in concreto, di tale sovrapprezzo soltanto ad alcune decine di clienti (che hanno esercitato tale opzione);
 - iii) dichiarato di avere provveduto, a seguito della deliberazione 555/2017/R/com, alla rimozione di detta opzione dal prodotto.
12. Le argomentazioni della società di cui al punto i) del precedente punto 11 sono prive di rilievo, inerendo un obbligo – garantire o meno al cliente l'opzione dell'invio della bolletta cartacea – diverso da quello sancito dall'art. 9, comma 8, del decreto legislativo 102/14, di non applicare specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture; al riguardo, la deliberazione 555/2017/R/com, richiamata dalla società, non ha che confermato il suddetto divieto generale, in vigore già dal 19 luglio 2014.
13. La dedotta cessazione della condotta contestata è risultata confermata dalle condizioni contrattuali dell'offerta commerciale "*Next Energy*" rilevate dagli Uffici dal sito *internet* di Sorgenia in data 15 marzo 2018.
14. A fronte di quanto sopra, con determinazione DSAI/27/2018/com, è stato avviato, nei confronti di Sorgenia, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 16, commi 12 e 15, del decreto legislativo 102/14, 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. Con nota 4 maggio 2018 (acquisita con prot. Autorità 14632), la società ha presentato istanza di accesso agli atti, riscontrata dal Responsabile del procedimento con nota 23 maggio 2018 (prot. Autorità 16500).
16. In data 18 maggio 2018, Sorgenia 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 16186 del 21 maggio 2018), relativa alla predetta contestazione, successivamente integrata con nota 30 maggio 2018 (acquisita con prot. Autorità 17136).
17. Con nota 18 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 18892), la società ha fornito, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, le informazioni richieste al punto 3 della determinazione DSAI/27/2018/com, riguardanti il numero dei clienti finali domestici che hanno richiesto dal 19 luglio 2014 la fattura cartacea e il numero delle fatture per la cui ricezione sono stati applicati specifici corrispettivi.
18. In data 3 agosto 2018, 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 23317), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 1 agosto 2018 (prot. Autorità 22919).
19. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 3 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23317), 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/27/2018/com è cessata dal 1 gennaio 2018.
20. In particolare, la società, a dimostrazione della cessazione della condotta contestata, ha allegato le condizioni economiche dell'offerta commerciale *on line* "Next Energy" del 10 novembre 2017, nonché quelle del 10 luglio 2018, che (all'art. 4, comma 2) prevedono l'emissione delle fatture solo in formato digitale (in conformità all'art. 10, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com che, nel caso di contratti di fornitura sottoscritti esclusivamente *on line*, non impone ai venditori l'obbligo di emettere fatture in formato cartaceo neanche su richiesta del cliente) e stabiliscono espressamente che, nel caso in cui per difficoltà tecniche non si possa procedere all'invio digitale e si proceda all'invio in formato cartaceo, al cliente non sarà addebitato alcun onere aggiuntivo. La medesima formulazione è presente nelle condizioni economiche attualmente in vigore.
21. La proposta presentata da Sorgenia reca i seguenti tre impegni:
 - a) restituzione a tutti i clienti domestici, con contratto attivo o cessato per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati dal mese di luglio 2014 in avanti, unitamente all'IVA applicata agli stessi (impegno n. 1);
 - b) invio, a tutti i clienti domestici con contratto attivo, ai quali siano stati applicati corrispettivi di postalizzazione, di un'analisi personalizzata dei

- consumi energetici e dell'opportunità di ridurli, allegata alla prima fattura utile successiva alla notifica della delibera di approvazione degli impegni, e, trascorsi sei mesi, invio di un'ulteriore analisi dei consumi sulla base dei dati storici aggiornati, con contestuale offerta di un buono per l'accesso gratuito al servizio di *check up* energetico finalizzato a individuare gli interventi di efficienza energetica da realizzare nella propria abitazione ed il loro impatto sulla bolletta (impegno n. 2);
- c) verifica periodica, da parte di un gruppo di lavoro composto da legali e da esperti di regolazione interni alla società, della conformità dei contratti in essere per la fornitura di energia elettrica e gas naturale rispetto alla vigente normativa di settore di rango primario e secondario e trasmissione dei relativi esiti, riassunti in un *report*, alla Direzione Sanzioni e Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità (impegno n. 3).
22. Con la deliberazione 456/2018/S/com, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com, la proposta di impegni presentata da Sorgenia, come risultante dalla nota 3 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23317), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito *internet*.
23. A seguito della pubblicazione sul sito *internet* dell'Autorità in data 25 settembre 2018, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Sorgenia.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

24. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
25. In primo luogo, nella citata proposta di impegni del 3 agosto 2018, Sorgenia ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la condotta contestata con la determinazione DSAI/27/2018/com è cessata dal 1 gennaio 2018.
26. In particolare, la società, a dimostrazione della cessazione della condotta contestata, ha allegato le condizioni economiche dell'offerta commerciale *on line* "Next Energy" del 10 novembre 2017, nonché quelle del 10 luglio 2018, che (all'art. 4, comma 2) prevedono l'emissione delle fatture solo in formato digitale (in conformità all'art. 10, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com che, nel caso di contratti di fornitura sottoscritti esclusivamente *on line*, non impone ai venditori l'obbligo di emettere fatture in formato cartaceo neanche su richiesta del cliente) e stabiliscono espressamente che, nel caso in cui per difficoltà tecniche non si possa procedere all'invio digitale e si proceda all'invio in formato cartaceo, al cliente non sarà addebitato alcun onere aggiuntivo.
27. L'impegno n. 1, consistente nella restituzione a tutti i clienti domestici, con contratto attivo o cessato per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati dal mese di luglio 2014 in avanti,

- unitamente all'IVA applicata agli stessi, è volto a ripristinare l'assetto degli interessi dei clienti lesi dalla condotta della società in ragione dell'applicazione di corrispettivi non dovuti.
28. L'impegno n. 2, relativo all'offerta gratuita del servizio di *check up* energetico a seguito di un'analisi personalizzata dei consumi energetici a tutti i clienti con contratto attivo ai quali siano stati applicati corrispettivi di postalizzazione, ha lo scopo di promuovere utilizzi efficienti dell'energia elettrica e del gas naturale e di aumentare il grado di consapevolezza dei clienti circa i propri consumi energetici.
 29. L'impegno n. 3, inerente alla verifica periodica di conformità dei contratti in essere per la fornitura di energia elettrica e gas naturale alla vigente normativa di settore, nonché alla trasmissione di un *report* contenente i relativi esiti alla Direzione Sanzioni e Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità, ha l'obiettivo di aumentare il livello di *compliance* della documentazione contrattuale della società rispetto alla normativa in materia di contratti di fornitura.
 30. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla citata nota 3 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23317) – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/27/2018/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Sorigenia.
 31. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene necessario che la società non utilizzi o faccia utilizzare, direttamente o indirettamente, in proprio o da soggetti terzi, il logo istituzionale e/o qualsiasi riferimento all'Autorità nelle comunicazioni inviate ai clienti in attuazione dell'impegno n. 2; per la stessa ragione l'Autorità ritiene necessario che Sorigenia non utilizzi o faccia utilizzare, direttamente o indirettamente, in proprio o da soggetti terzi, i dati relativi alle abitudini di consumo dei clienti interessati dai presenti impegni, per finalità commerciali e/o comunque estranee all'attuazione degli impegni.
 32. 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.
 33. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di Sorigenia, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con

determinazione DSAI/27/2018/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 Sorgenia S.p.a., come risultanti dalla nota 3 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23317) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/27/2018/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 Sorgenia S.p.a., attraverso la detrazione dell'importo addebitato a titolo di corrispettivo di postalizzazione dall'ammontare da pagare da parte del cliente nella prima fattura utile e comunque entro 90 (novanta) giorni dalla data di notifica della presente deliberazione; tale detrazione verrà evidenziata nella fattura sintetica con una riga *ad hoc* nell'ambito della sezione "Altre partite" e denominata "Storno oneri postalizzazione"; per i clienti con contratto cessato, invece, la restituzione verrà effettuata, ove possibile, tramite corresponsione in fattura oppure mediante una sola rimessa diretta tramite assegno entro 8 (otto) mesi dalla data di notifica della presente deliberazione. In caso di esito negativo della rimessa diretta, resterà salvo il diritto dei clienti con contratto cessato di chiedere la restituzione entro il termine di 5 (cinque) anni dalla data di notifica della presente deliberazione; b) con riferimento all'impegno n. 2, l'invio della prima comunicazione relativa all'analisi personalizzata dei consumi energetici sarà effettuato nella prima fattura utile e comunque entro 90 (novanta) giorni dalla data di notifica della presente deliberazione; l'invio della seconda comunicazione (in allegato alla fattura o attraverso i canali digitali: Area Clienti, APP), contenente una nuova analisi dei consumi aggiornata e l'offerta del buono per accedere gratuitamente al servizio di *check up* energetico, sarà effettuato decorsi 6 (sei) mesi dall'invio della prima comunicazione; c) con riferimento all'impegno n. 3, la prima verifica di conformità e l'invio alle citate Direzioni dell'Autorità del relativo *report* verrà effettuato entro 3 (tre) mesi dalla data di notifica della presente deliberazione; l'attività di verifica sarà ripetuta con cadenza annuale sino al 31 dicembre 2024 e i relativi *report* saranno inviati entro il 31 dicembre di ciascun anno solare successivo all'anno solare dell'invio del primo *report*;
3. di ordinare, a Sorgenia S.p.a., di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, in proprio o da soggetti terzi, il logo istituzionale e/o qualsiasi

- riferimento all'Autorità nelle comunicazioni inviate ai clienti in attuazione dell'impegno n. 2;
4. di ordinare, a Sorgenia S.p.a., di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, in proprio o da soggetti terzi, i dati relativi alle abitudini di consumo dei clienti interessati dai presenti impegni, per finalità commerciali e/o comunque estranee all'attuazione degli impegni;
 5. di prevedere che Sorgenia S.p.a. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 7, 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;
 6. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/27/2018/com nei confronti di Sorgenia 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;
 7. di ordinare, a Sorgenia 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;
 8. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto 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;
 9. di notificare 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.

5 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini