

**DELIBERAZIONE 18 DICEMBRE 2018**  
**665/2018/S/COM**

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

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

Nella 1046<sup>a</sup> riunione del 18 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: Allegato A alla 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 16 ottobre 2018, 507/2018/S/com (di seguito: deliberazione 507/2018/S/com);

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 18 aprile 2018, DSAI/29/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/29/2018/com);
- il Protocollo di Intesa integrativo in materia di tutela del consumatore tra l’Autorità garante della concorrenza e del mercato e l’Autorità 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 E.ON Energia S.p.a. (di seguito: E.ON o società), emergendo un’ipotesi di eventuale violazione di competenza dell’Autorità.

8. In particolare, dalla predetta documentazione, oggetto di rilevazione dal sito *internet* di E.ON e concernente le condizioni contrattuali delle offerte “casa” per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici, era risultata l’applicazione da parte di E.ON di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea.
9. Nella pagina *internet* inerente la scelta da parte del cliente finale della tipologia di bolletta si leggeva, infatti, “Bolletta PDF gratuita” “Bolletta Cartacea 0,50 €/mese”.
10. Pertanto, con lettera 8 novembre 2017 (prot. Autorità 36490) la Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell’Autorità ha chiesto a E.ON 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 d.lgs. 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 37439) la società ha dichiarato di non proporre offerte commerciali contenenti richieste di tali corrispettivi.
12. A fronte di quanto sopra, con determinazione DSAI/29/2018/com, è stato avviato, nei confronti di E.ON, 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.
13. In data 18 maggio 2018 E.ON 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 16187 del 21 maggio 2018), relativa alla predetta contestazione.
14. Con nota 13 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 18528), la società ha fornito, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, le informazioni richieste al punto 3 della determinazione DSAI/29/2018/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.
15. In data 8 agosto 2018 E.ON 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 23706), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 2 agosto 2018 (prot. Autorità 23199).
16. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 8 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23706), E.ON 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/29/2018/com è cessata già prima dell’avvio del presente procedimento.

17. In particolare, la società, a dimostrazione della cessazione della condotta contestata, ha allegato alla citata proposta di impegni: a) le condizioni economiche e particolari per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale valide dal 24 ottobre 2017 al 23 gennaio 2018 e quelle valide dal 26 luglio 2018 al 24 ottobre 2018 che non prevedono più l'applicazione di un corrispettivo per l'invio della fattura in formato cartaceo; b) due esempi di fatture per ciascuna tipologia di fornitura (emesse nel mese di dicembre 2017) prive dell'addebito del corrispettivo di postalizzazione.
18. La proposta presentata da E.ON reca i seguenti tre impegni:
- Impegno n. 1  
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 se applicata.
- Impegno n. 2  
Riconoscimento, *una tantum*, di un *bonus* del valore di 15,00 euro a tutti i clienti con contratto attivo per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale che, entro sei mesi dalla relativa informativa, scelgano la fattura elettronica;
- Impegno n. 3  
Verifica periodica, da parte della funzione di *Internal Audit/Internal Control*, in collaborazione con le figure specialistiche dell'area di Regulatory management e di *Legal & Compliance*, 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.
19. Con la deliberazione 507/2018/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 E.ON, come risultante dalla nota 8 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23706), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito *internet*.
20. A seguito della pubblicazione sul sito *internet* dell'Autorità in data 18 ottobre 2018, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da E.ON.

#### VALUTAZIONE GIURIDICA:

21. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall' esercente.
22. In primo luogo, nella citata proposta di impegni dell'8 agosto 2018, E.ON 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/29/2018/com è cessata già prima dell'avvio del presente procedimento.
23. In particolare, la società, a dimostrazione della cessazione della condotta contestata, ha allegato alla citata proposta di impegni: a) le condizioni

economiche e particolari per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale valide dal 24 ottobre 2017 al 23 gennaio 2018 e quelle valide dal 26 luglio 2018 al 24 ottobre 2018, che non prevedono più l'applicazione di un corrispettivo per l'invio della fattura in formato cartaceo; b) due esempi di fatture per ciascuna tipologia di fornitura (emesse nel mese di dicembre 2017) prive dell'addebito del corrispettivo di postalizzazione. Anche le condizioni economiche e particolari per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale attualmente in vigore non prevedono più l'applicazione di un corrispettivo per l'invio della fattura in formato cartaceo.

24. 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.
25. L'impegno n. 2, relativo al riconoscimento, *una tantum*, di un *bonus* del valore di 15,00 euro a tutti i clienti con contratto attivo per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale che, entro sei mesi dalla relativa informativa, scelgano la fattura elettronica, ha lo scopo di incentivare ulteriormente gli utenti verso scelte maggiormente ecosostenibili, in linea con gli obiettivi perseguiti dal decreto legislativo n. 102/14.
26. 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 e 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, sui temi della *compliance* normativa e regolatoria dei contratti, ha l'obiettivo di aumentare il livello di *compliance* della documentazione contrattuale della società rispetto alla normativa in materia di contratti di fornitura, anche in vista del superamento delle tutele di prezzo nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale.
27. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla citata nota 8 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23706) – 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/29/2018/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di E.ON.
28. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene 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.

29. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di E.ON, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/29/2018/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 E.ON Energia S.p.a., come risultanti dalla nota 8 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23706) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/29/2018/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 E.ON Energia S.p.a., direttamente nella prima fattura utile e comunque entro 120 giorni dalla notifica della presente deliberazione; per i clienti con contratto cessato, la restituzione verrà effettuata mediante invio di assegno di traenza entro 8 mesi dalla notifica della presente deliberazione. Qualora l'assegno non sia stato incassato o non sia stato possibile inviarlo, la società si impegna a corrispondere la restituzione dell'indebito ai clienti che ne facciano richiesta entro il termine di 5 (cinque) anni dalla data di notifica della presente deliberazione; b) con riferimento all'impegno n. 2, entro sei mesi dalla notifica della presente deliberazione E.ON invierà a tutti i clienti con contratto attivo per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale un'apposita informativa in ordine al riconoscimento, *una tantum*, di un *bonus* del valore di 15,00 euro in caso di rinuncia alla fattura cartacea e scelta della fattura elettronica da effettuare entro i successivi sei mesi. Ai clienti che effettueranno tale scelta, E.ON accrediterà il *bonus* nella prima fattura utile successiva, e comunque entro 120 giorni dall'adesione alla bolletta *on line*. Tale *bonus* sarà aggiuntivo rispetto alle attuali politiche di incentivazione della società che prevedono un *bonus* mensile di 0,50 euro per tutti i clienti che passano alla bolletta *on line*, a prescindere dalla modalità di pagamento della bolletta; c) con riferimento all'impegno n. 3, la prima verifica di conformità verrà effettuata entro 3 mesi dalla notifica della presente deliberazione e l'invio alle citate Direzioni dell'Autorità del primo *report* con l'esito di tale attività sarà effettuato entro un mese dal predetto termine. Successivamente, fino ai tre anni successivi alla data di totale apertura dei mercati energetici e comunque non

- oltre il 31 dicembre 2022, l'attività di verifica verrà compiuta ed il relativo esito verrà trasmesso all'Autorità entro il 31 dicembre di ogni anno;
3. di prevedere che E.ON 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 avviato con determinazione DSAI/29/2018/com nei confronti di E.ON 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 a E.ON 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 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;
  7. di notificare il presente atto a E.ON Energia S.p.a. (P. Iva 03429130234) mediante PEC all'indirizzo [eonenergia@legalmail.it](mailto:eonenergia@legalmail.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

18 dicembre 2018

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*