

## ALLEGATO 2

### **Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com**

(Ai sensi dell'art. 45, comma 3 del d. lgs. n. 93/11 in caso di informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti o qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti l'Autorità può riavviare il procedimento sanzionatorio e irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria aumentata fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni)

#### **1. Soggetto proponente**

A2A Energia S.p.A. (nel seguito "A2A Energia" o "Società").

#### **2. Numero del procedimento e fattispecie contestata**

Determinazione DSAI 65/2018/COM – Avvio di procedimento sanzionatorio e prescrittivo per violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici, notificata in data 15 novembre 2018.

#### **3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata**

A2A Energia ha cessato l'applicazione di qualsiasi corrispettivo per l'invio della fattura in formato cartaceo e/o per la revoca della modalità di pagamento delle bollette mediante addebito diretto su conto corrente nei confronti di tutti i clienti sottoscrittori dell'offerta Prezzo Sicuro Web+ a decorrere dal 10 dicembre 2018.

Inoltre, come comprovato da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, l'offerta A2A Click non ha mai previsto alcun corrispettivo aggiuntivo in caso di disattivazione della domiciliazione bancaria e/o del servizio *bollett@mail*.

#### **4. Considerazioni in merito all'utilità degli impegni a ripristinare l'assetto degli interessi anteriore alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione**

Gli impegni proposti perseguono finalità differenti.

L'**Impegno n. 1** è finalizzato a rimuovere integralmente ogni conseguenza della violazione contestata mediante il **rimborso dei corrispettivi aggiuntivi fatturati** in caso di disattivazione della domiciliazione bancaria e/o del servizio *bollett@mail* a tutti i clienti ai quali, a partire dal mese di agosto 2017, tali corrispettivi sono stati applicati, siano essi attivi o cessati.

L'**Impegno 2** è finalizzato a incentivare i clienti domestici e *small business* ad assumere comportamenti virtuosi ed ecologicamente sostenibili, in linea con gli obiettivi di promozione dell'efficienza energetica di cui al D.Lgs. n. 102/2014 di attuazione della Direttiva 2012/27/CE.

Tale incentivo viene perseguito mediante due differenti interventi. Il primo è volto ad aumentare la potenziale platea di clienti domestici e *small business* che possono aderire al servizio di *bollett@mail* mediante l'estensione della possibilità di **attivazione di tale servizio indipendentemente dalla modalità di pagamento** adottata; attualmente infatti l'attivazione del servizio *bollett@mail* è consentita solo ai clienti che hanno scelto la domiciliazione bancaria delle bollette<sup>1</sup>. La seconda logica di incentivazione è volta a stimolare una maggiore adesione mediante il **riconoscimento di un bonus una tantum del valore di 6 euro** a tutti i clienti domestici e *small business* di A2A Energia per la fornitura di energia elettrica e gas a mercato libero che decidano di **rinunciare alla ricezione della bolletta cartacea a favore della bolletta in formato elettronico**.

---

<sup>1</sup> Attualmente circa il **XXX%** dei clienti a mercato libero di A2A Energia ha attivato il servizio *bollett@mail*, mentre il **XXX%** ha attivato una modalità automatica di pagamento delle bollette.

L'**Impegno 3** introduce ulteriori misure a ristoro dei clienti ai quali è stato addebitato un corrispettivo per l'invio della fattura cartacea, prevedendo uno **un bonus una tantum in fattura dell'importo pari a 12,00 euro**.

## 5. Descrizione degli impegni proposti

### Impegno n. 1

#### a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

A2A Energia si impegna a restituire a tutti i clienti finali sottoscrittori dell'offerta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale Prezzo Sicuro Web+ l'ammontare degli importi relativi ai corrispettivi aggiuntivi fatturati in caso di disattivazione della domiciliazione bancaria e/o del servizio *bollett@mail*, inclusivi di IVA.

I contratti dei clienti complessivamente impattati dall'applicazione dei corrispettivi aggiuntivi nel periodo agosto 2017 - dicembre 2018 sono pari a **XXX**, dei quali **XXX** sono ad oggi attivi<sup>2</sup>, mentre **XXX** risultano cessati.

Il numero complessivo delle fatture emesse nei confronti di questi clienti è pari a **XXX**.

#### b) Costi previsti

L'impegno proposto ha un valore complessivo di euro **XXX** al netto dell'IVA.

Di questi, ad oggi circa **XXX** euro saranno oggetto di accredito diretto in fattura, mentre circa **XXX** euro saranno oggetto di rimborso tramite le modalità di seguito citate.

A tali importi si aggiungono i costi per le necessarie implementazioni degli specifici processi di rimborso sui sistemi informativi della società.

#### c) Tempi di attuazione

Con riferimento ai clienti attivi, la restituzione verrà effettuata con l'accredito dell'ammontare nel primo ciclo di fatturazione utile, e comunque entro 90 giorni dalla notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni o, in caso di morosità del cliente, con la compensazione parziale o totale del credito. Tale accredito verrà evidenziato nell'ambito della fattura sintetica nell'ambito della sezione "Altre partite" con la dicitura "Rimborso costi di disattivazione bollett@mail".

Con riferimento ai clienti cessati, la restituzione avverrà secondo le modalità attualmente previste per le fatture relative ai clienti cessati ovvero tramite assegno oppure mediante accredito su conto corrente del cliente, qualora il mandato relativo al cliente cessato risulti ancora attivo, entro 90 giorni dalla notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni, o, in caso di morosità del cliente, con la compensazione parziale o totale del credito. In caso di mancato incasso dell'assegno o di accredito su conto corrente non andato a buon fine, nel caso in cui il medesimo cliente abbia attiva con A2A Energia un'altra fornitura di gas naturale o di energia elettrica a mercato libero, l'importo a credito verrà considerato ai fini del pagamento delle bollette relative a quest'ultima fornitura; diversamente A2A Energia procederà, entro 6 mesi dalla data di emissione dell'accredito, ad inviare una comunicazione al cliente finale all'ultimo recapito disponibile evidenziando i canali e le modalità per la restituzione degli importi. In ogni caso, resta salvo il diritto dei clienti con contratto cessato di chiedere la restituzione entro il termine di 5 anni dalla data di emissione del rimborso.

#### d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

A2A Energia ritiene che la restituzione degli importi relativi ai corrispettivi aggiuntivi fatturati in caso di disattivazione della domiciliazione bancaria e/o del servizio *bollett@mail* sia idonea a rimuovere

---

<sup>2</sup> Al 14 giugno 2019.

integralmente ogni conseguenza della violazione contestata, perseguendo lo scopo di garantire la gratuità della ricezione dei documenti di fatturazione perseguito dalle citate norme.

## **Impegno n. 2**

### **a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere**

Attualmente l'adesione al servizio *bollett@mail* di A2A Energia è consentita ai soli clienti che abbiano attivato la domiciliazione bancaria dei pagamenti.

Al fine di promuovere una sempre maggiore adesione al servizio di *bollett@mail*, in coerenza con gli obiettivi di efficienza energetica di natura comunitaria, A2A Energia si impegna a **modificare il processo di attivazione di tale servizio rimuovendo il suddetto vincolo**, rendendone più facile e veloce l'adesione.

Inoltre, al fine di incentivare condotte comportamentali maggiormente sostenibili, A2A Energia si impegna a riconoscere un bonus *una tantum* del valore di 6 euro a tutti i clienti domestici e *small business* già a mercato libero con A2A Energia alla data di attuazione dell'impegno che, a partire da quella data per i successivi 12 mesi, decidano di **rinunciare alla ricezione della bolletta cartacea a favore della bolletta in formato elettronico**.

I clienti verranno informati della possibilità di attivare il servizio *bolletta@mail* senza la necessità di attivare una modalità di pagamento automatico delle fatture e del diritto ad avere il riconoscimento del bonus *una tantum* di 6 euro attraverso i consueti canali di comunicazione (sportello fisico, sito web, direct mailing, bolletta).

### **b) Costi previsti**

Il valore dell'impegno proposto è determinato in funzione della stima della percentuale di contratti già a condizioni di mercato libero con A2A Energia, per i quali verrà attivato il servizio *bollett@mail* nel corso dei 12 mesi successivi all'attuazione dell'impegno.

Con riferimento al numero di contratti già a mercato libero con A2A Energia per i quali verrà attivato il servizio *bolletta@mail* nei 12 mesi successivi all'attuazione dell'impegno, è realistico stimare tale dato nella misura di circa **XXX** unità, complessive per energia elettrica e gas naturale. Tale stima è coerente con la consistenza attuale della *customer base* a condizioni economiche di mercato libero di A2A Energia, pari a circa **XXX** contratti.

Circa il **XXX**% di tali contratti ha già attivo il servizio di *bolletta@mail*, pertanto si ritiene che la rimozione del vincolo associato alla presenza della domiciliazione bancaria delle bollette, unitamente al riconoscimento di un incentivo economico, possano determinare un incremento della sottoscrizione del servizio, stimabile nella misura del **XXX**% circa dei restanti contratti.

Sulla base delle ipotesi sopra formulate, il valore dell'impegno è pari ad almeno **XXX** euro.

Tali importi devono essere maggiorati dei costi necessari per l'implementazione del nuovo processo, pari ad almeno **XXX** euro complessivi tra CAPEX e OPEX, inclusivi dei costi operativi per le necessarie implementazioni degli specifici processi di accredito del bonus sui sistemi informativi della società.

### **c) Tempi di attuazione**

A2A Energia si impegna a offrire il bonus *una tantum* a tutti i clienti domestici e *small business* aventi già un contratto a condizioni di mercato libero con A2A Energia che decidano di attivare il servizio *bolletta@mail* nei 12 mesi successivi all'attuazione dell'impegno. In considerazione dei tempi tecnici necessari per implementare le misure descritte, l'attivazione di tali misure sarà effettuata entro 90 giorni dalla notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni.

### **d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate**

L'iniziativa descritta è volta, da un lato, ad estendere la diffusione del servizio *bollett@mail*, dall'altro ad aumentare la consapevolezza e la sensibilità dei clienti rispetto agli obiettivi di promozione dell'efficienza energetica di cui al D.Lgs. n. 102/2014 di attuazione della Direttiva 2012/27/CE. In particolare l'incentivazione di una condotta comportamentale maggiormente ecosostenibile consentirà ai clienti di incrementare l'attenzione verso queste tipologie di servizi, tutelando le disposizioni che si assumono violate.

Inoltre, la maggiore diffusione del servizio di *bolletta@mail* che deriverà dalle misure proposte comporterà un beneficio ambientale misurabile: sulla base delle stime di adesione di cui sopra, l'emissione di bollette elettroniche per **XXX** contratti consentirà di risparmiare circa **XXX** alberi di fusto medio<sup>3</sup>, di catturare fino a **XXX** tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno<sup>4</sup>, e di evitare l'inquinamento atmosferico derivante dal trasporto per la produzione e la distribuzione di oltre **XXX** di documenti all'anno.

### **Impegno n. 3**

#### **a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere**

A2A Energia si impegna a riconoscere a tutti i clienti attivi sottoscrittori dell'offerta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale Prezzo Sicuro Web+ impattati dall'applicazione dei corrispettivi aggiuntivi per l'invio della fattura cartacea, *un bonus una tantum in fattura dell'importo pari a 12,00 euro*.

#### **b) Costi previsti**

Nell'ipotesi di erogazione del bonus a tutti i clienti sottoscrittori dell'offerta Prezzo Sicuro Web+ impattati dall'applicazione dei corrispettivi aggiuntivi per l'invio della fattura cartacea ad oggi ancora attivi, l'impegno proposto assume un valore complessivo di euro **XXX** al netto dell'IVA.

Tali importi vanno maggiorati dei costi operativi per le necessarie implementazioni degli specifici processi di accredito sui sistemi informativi della società, pari a **XXX** euro.

#### **c) Tempi di attuazione**

A2A Energia si impegna ad attuare il presente impegno riconoscendo tale bonus nella prima fattura utile a valle della data di notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni.

#### **d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate**

Il presente impegno prevede un ulteriore ristoro nei confronti dei clienti impattati dall'applicazione di corrispettivi per l'invio di fatture cartacee, in aggiunta alla restituzione degli importi addebitati di cui all'impegno 1.

## **6. Esigenze di riservatezza e segretezza**

Il presente Formulario per la presentazione degli impegni e la relativa lettera di accompagnamento contengono dati e informazioni riservate alla Società – relativi *inter alia* al numero di clienti A2A Energia, ai costi applicati, ai rapporti della società con partner terzi, nonché alle valutazioni interne della Società in merito ad alcune materie – la cui divulgazione a terzi potrebbe danneggiare la Società. Si allega una divulgazione non confidenziale, quindi accessibile a terzi, del presente formulario e della relativa lettera di accompagnamento.

---

<sup>3</sup> Nell'ipotesi che ogni bolletta contenga mediamente 2,8 fogli di carta (Cfr. <https://www.focus.it/ambiente/natura/quantifogli-di-carta-si-ricavano-da-un-albero281217-114>).

<sup>4</sup> Nell'ipotesi che 1 albero, mediamente, contribuisca a sequestrare circa 50 Kg/anno di CO<sub>2</sub> (Cfr. <https://docplayer.it/8665679-La-foresta-urbana-per-l-abbattimento-di-co-2.html>).

