

NON CONFIDENZIALE

Formulario per la presentazione degli impegni di Dolomiti Energia S.p.A. nel procedimento ARERA avviato con la Determinazione DSAI/67/2018/Com

1. Soggetto proponente

Dolomiti Energia S.p.A. (di seguito Dolomiti Energia o la Società), C.F. / P.IVA 01812630224 con sede legale in via Fersina 23, Trento, nella persona dell'Amministratore Delegato e legale rappresentante, dott. Marco Merler.

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Determinazione DSAI 67/2018/com, recante l'avvio del procedimento per l'accertamento di asserite violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici e per l'adozione di un provvedimento sanzionatorio e prescrittivo, ai sensi dell'art. 16, commi 12 e 15 del Decreto Legislativo 4.7.2014, n. 102 (D.lgs. 102/14) e dell'art. 2, comma 20, lett. d), legge 481/95, notificata alla Società a mezzo PEC in data 15 novembre 2018.

La contestazione sollevata dalla Determinazione ha ad oggetto l'applicazione, con riferimento sia ai contratti di fornitura di energia elettrica sia ai contratti di fornitura di gas naturale, di un sovrapprezzo per l'invio di fatture in formato cartaceo.

Le disposizioni che si assumono violate sono l'articolo 9, comma 8, del D.Lgs. 102/2014 e il punto 2 della Delibera ARERA 555/2017/R/com.

In particolare, secondo quanto indicato nella Determinazione, in alcune offerte commerciali di Dolomiti Energia (Family, Family Web, Family Web Gas, Gas Sconto20 e Idea Gas), rilevate dal sito Internet TrovaOfferte, *“si legge, tra le “Altre informazioni” che “Qualora il Cliente richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo Dolomiti Energia addebiterà un importo pari a 1 Euro per emissione””*.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

La Società Dolomiti Energia ha cessato di applicare qualsiasi corrispettivo per l'invio della fattura cartacea nei confronti dei propri clienti dal 5 maggio 2018.

A dimostrazione di quanto sopra, alleghiamo copia delle condizioni generali di contratto per le offerte Family Web, Family Web Gas, Gas Sconto 20 e Idea Gas, pubblicate dal 1° maggio 2018 e valide fino al 31 luglio 2018, nelle quali non è previsto il pagamento di alcun importo nel caso di



invio delle fatture in formato cartaceo (**All. 1**). Inoltre, come comprovato da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (**All. 2**), la permanenza di tale clausola nelle condizioni contrattuali rilevate con il TrovaOfferte è dovuta a un mero rifiuto ovvero a un errore nell'aggiornamento del sistema di ricerca (peraltro chiuso dal 16 settembre 2018), e anche in tale caso la Società ha interrotto l'applicazione del corrispettivo per l'invio della fattura in formato cartaceo a partire dal 5 maggio 2018.

In aggiunta, sottolineiamo che nessun importo per l'invio della fattura in formato cartaceo è stato mai addebitato da Dolomiti Energia nel caso dei contratti per la fornitura di gas naturale, anche prima del 5 maggio 2018, come confermano alcuni esempi di fatture emesse nel 2017 e 2018 in relazione ai contratti Family Web Gas, Gas Sconto 20 e Idea Gas, nonché come comprovato da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (**All. 3 e 2**).

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 sono stati formulati in modo da raggiungere tre obiettivi:

- a) il primo impegno è volto a ripristinare l'assetto degli interessi dei clienti finali che si presumono lesi dalla condotta contestata dall'Autorità attraverso il rimborso, a tutti i clienti domestici, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi per la ricezione di fattura cartacea addebitati dal mese di luglio 2014 (data di entrata in vigore del d.lgs. 102/2014) in avanti, unitamente all'IVA applicata agli stessi;
- b) il secondo impegno, in linea con gli obiettivi del d.lgs. 102/2014, le cui disposizioni si assumono violate, consiste nell'offerta ai clienti domestici con contratto attivo di fornitura gas ed energia elettrica sul mercato libero di un servizio gratuito di *check up* energetico, volto a fornire agli stessi un'analisi personalizzata dei consumi energetici, indicando come ridurli e illustrando possibili interventi di efficienza energetica da realizzare nella propria abitazione, stimando il loro impatto sui consumi e dunque il risparmio in termini di energia;
- c) il terzo impegno comporta il riconoscimento, *una tantum*, di un bonus del valore di 6,00 euro a tutti i clienti domestici con contratto attivo per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale nel mercato libero che, entro quindici mesi dalla notifica della delibera di approvazione che rende obbligatori gli impegni, scelgano di ricevere la bolletta in formato digitale. L'impegno è volto a ridurre l'impatto ambientale derivante dall'emissione delle bollette cartacee, allo stesso tempo consentendo ai clienti di ricevere tempestivamente tutte le comunicazioni e di poterle conservare digitalmente.

I dati riportati nei presenti impegni sono aggiornati al 30.6.2019.



5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

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

Dolomiti Energia si impegna a restituire a tutti i clienti finali domestici sul mercato libero dell'energia elettrica¹ il corrispettivo per l'invio della fattura cartacea eventualmente applicato dal 19 luglio 2014 al mese di maggio 2018 (non essendo stati applicati corrispettivi successivamente), inclusivo di IVA, a prescindere dalla tipologia di contratto sottoscritto e dalla data di sottoscrizione.

Per i clienti attivi la restituzione sarà effettuata attraverso la detrazione del relativo importo nel primo ciclo di fatturazione utile o, in caso di morosità, con la compensazione parziale del credito, identificandolo nella bolletta nell'ambito della sezione "Altre partite" come "storno oneri di postalizzazione".

Per i clienti cessati, la Società si impegna a detrarre direttamente l'importo nella fattura di chiusura, ove possibile, ovvero a inviare a ciascuno un assegno di importo pari a quanto dagli stessi corrisposto per le fatture cartacee ricevute o a riaccreditare il medesimo importo sul conto bancario. Anche in questo caso, qualora il cliente cessato sia moroso, la restituzione avverrà tramite compensazione parziale del credito.

Qualora l'assegno trasmesso non sia incassato, ovvero non sia possibile inviare l'assegno poiché la Società non è più in possesso dell'indirizzo del cliente cessato, né sia possibile il riaccredito bancario, in ogni caso la Società si impegna alla restituzione degli importi corrisposti a tutti i clienti che ne facciano richiesta entro 5 anni dalla notifica della deliberazione con cui l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni.

b) Costi previsti

Il numero complessivo di fatture cartacee a pagamento emesse nel periodo di riferimento è di [REDACTED], che hanno portato alla fatturazione di un corrispondente importo totale pari a [REDACTED]. L'importo per l'eliminazione delle conseguenze immediate e dirette della violazione contestata, quindi, è pari a [REDACTED].

¹ Nessun corrispettivo per la fatturazione cartacea è mai stato applicato ai clienti sul mercato del gas naturale.

A quanto sopra occorre aggiungere i costi che Dolomiti Energia dovrà sostenere per assicurare tale restituzione – in particolare ai clienti cessati in relazione ai quali la Società non potrà utilizzare i processi di fatturazione per i consumi futuri – che stimiamo pari a [REDACTED].

I dati di cui sopra sono stati indicati nella dichiarazione sostitutiva, allegata alla presente (All. 2).

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

I tempi di attuazione dell'impegno variano a seconda si tratti di clienti attivi ovvero di clienti cessati.

Con riferimento ai clienti attivi, la restituzione sarà effettuata detraendo l'importo corrisposto nella prima fattura utile successiva alla notifica della deliberazione con la quale l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni, e comunque non oltre 90 giorni dalla stessa data (ovvero mediante compensazione parziale del credito in caso di morosità).

Per i clienti cessati, la Società si impegna a detrarre l'importo dalla fattura di chiusura, ovvero a inviare gli assegni o, qualora possibile, a riaccreditare l'importo corrisposto, entro 90 giorni dalla notifica della deliberazione con la quale l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni (nelle ipotesi di morosità, il rimborso avverrà mediante compensazione parziale del credito).

Qualora l'assegno non venga incassato o non sia possibile inviarlo a causa dell'irreperibilità del soggetto, e non sia possibile nemmeno procedere al riaccredito bancario, la Società si impegna in ogni caso a corrispondere l'importo corrisposto ai clienti cessati che ne facciano richiesta entro 5 anni dalla data di notifica della deliberazione con la quale 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 consente di ripristinare l'assetto degli interessi dei clienti finali antecedente alla presunta violazione, rimuovendo efficacemente ogni conseguenza e garantendo il perseguimento dello scopo della norma, ossia la gratuità della ricezione dei documenti di fatturazione in qualsiasi forma effettuata.

Impegno n. 2

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

Dolomiti Energia si impegna verso i clienti domestici con contratto attivo, sia di energia elettrica [REDACTED] che di gas naturale [REDACTED], sul libero mercato, ad intraprendere un'iniziativa



volta ad aumentare la consapevolezza rispetto ai propri consumi e alle possibili scelte di risparmio energetico, in linea con gli obiettivi del d.lgs. 102/2014, articolata come segue.

1. Invio con la prima fattura utile e comunque entro 90 giorni dalla data di notifica della deliberazione con la quale l'Autorità renderà obbligatori i presenti impegni, a ciascuno dei clienti sopra individuati, nel rispetto della disciplina sulla privacy, di una comunicazione recante un'analisi dei consumi storici del cliente medesimo effettuata sulla base delle informazioni a disposizione (utilizzabili sempre in conformità della normativa privacy), corredate di consigli e informazioni volte a promuovere un consumo più consapevole ed efficiente. Tale comunicazione sarà allegata alle fatture elettroniche o cartacee e/o trasmesse attraverso canali digitali, quali l'Area Clienti sul sito della Società.
2. Contestualmente, invio a ciascuno dei clienti sopra individuati, di un buono valido 12 mesi per l'accesso gratuito al servizio di *check up* energetico online che permetterà ai singoli utenti di approcciarsi, in modo semplice ed efficace, al vasto mondo dell'efficientamento degli edifici. Grazie alla compilazione del form online il Cliente potrà ottenere automaticamente un report recante il progetto personalizzato di riqualificazione energetica-economica del proprio immobile, con i seguenti vantaggi:
 - *Riqualificazione immobiliare*: nel documento progettuale verranno illustrate diverse tecnologie con le quali si potrà rendere più efficiente la propria abitazione, in modo semplice e veloce, massimizzando il risparmio energetico.
 - *Detrazione fiscale*: saranno illustrate le detrazioni fiscali per la riqualificazione energetica degli edifici grazie alle quali rientrare in tempi rapidi degli investimenti eseguiti sulla propria abitazione, ciò che costituisce un incentivo ad effettuare gli interventi.
 - *Risparmio sulla bolletta*: riqualificare energeticamente la propria casa consente di ridurre i consumi e dunque ridurre le quantità di combustibili fossili e di emissioni di gas inquinanti in atmosfera, ma anche di ridurre le spese energetiche dell'abitazione. In tal senso, il rapporto indicherà anche il risparmio in termini di consumi conseguibile a livello di abitazione implementando le misure di efficientamento suggerite.
 - *Aumento del valore di vendita*: una casa efficiente dal punto di vista energetico è maggiormente appetibile sul mercato immobiliare. Il report indicherà anche il possibile aumento del valore dell'immobile a seguito degli interventi di efficientamento suggeriti.

Il servizio è erogato da Dolomiti Energia con il supporto della [REDACTED] e si basa sulla compilazione di un dettagliato questionario online che permette di valutare lo stato dell'abitazione in termini di efficienza energetica, in modo da poter intervenire eliminando gli sprechi, ottimizzando i consumi e quindi risparmiando sulla bolletta. Nella comunicazione la Società fornirà il buono per l'accesso al servizio indicando il *link* al portale dove sarà possibile compilare il questionario e scaricare il report con l'analisi energetica personalizzata e il progetto di efficientamento e riqualificazione elaborato.



3. A distanza di sei mesi dall'invio della prima comunicazione sopra descritta, Dolomiti Energia invierà - allegandola alla fattura e sempre in ossequio alla disciplina sulla privacy - una seconda comunicazione avente ad oggetto: (a) una nuova analisi dei consumi sulla base dei dati degli ultimi sei mesi e (b) l'indicazione della possibilità di aderire, entro i successivi 6 mesi, al servizio gratuito di *check up* energetico con l'indicazione del link al portale ove sarà possibile compilare il questionario ove non lo abbia già fatto ovvero scaricare i risultati del proprio servizio di *check up* energetico.

Inoltre, decorsi 2 anni dalla completa implementazione di tutte le attività sopra descritte, Dolomiti Energia trasmetterà all'ARERA un report che evidenzierà, con riferimento ai clienti che abbiano usufruito del servizio di *check up* energetico, il profilo di consumo degli stessi nell'ottica di evidenziare gli eventuali scostamenti (in termini di risparmi energetici conseguiti) rispetto ai consumi del periodo precedente. Tale report sarà realizzato nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa sulla privacy.

b) Costi previsti

La stima del costo del presente impegno per Dolomiti Energia comprende il costo del buono per l'accesso al servizio offerto ai clienti, nonché gli ulteriori costi relativi ai flussi di comunicazione previsti.

Il valore del buono offerto ai clienti è pari a [REDACTED], per cliente. Il costo industriale del servizio per Dolomiti Energia è di [REDACTED].

Grazie alla facilità di accesso al servizio, alla semplicità dell'interfaccia con i clienti finali, e tenendo in considerazione la possibilità di aderirvi per un periodo esteso a 12 mesi, durante il quale il cliente riceverà anche comunicazioni proprio relative al risparmio energetico, si stima che utilizzeranno il servizio almeno il 30% dei clienti di Dolomiti Energia. Nel caso in cui il 30% dei clienti della Società usufruissero del buono ([REDACTED]), il costo per la Società sarebbe pari [REDACTED] euro. Qualora l'adesione si attestasse, come possibile, intorno al 50% dei clienti attivi, il costo complessivo del servizio per Dolomiti Energia sarebbe di [REDACTED] euro.

A questo costo vanno aggiunti i costi relativi alla elaborazione e invio dei report personalizzati che saranno trasmessi congiuntamente alla bolletta - in formato cartaceo o digitale - stimati tra i [REDACTED] euro, e l'elaborazione del report finale, il cui costo si stima possa essere di circa [REDACTED] euro. Il costo complessivo per la Società per la realizzazione del presente impegno - nelle ipotesi di adesione tra il 30% e il 50% dei clienti - si attesterà quindi tra i [REDACTED] e i [REDACTED] euro.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Dolomiti Energia trasmetterà la prima comunicazione informativa per il consumo consapevole con il buono per il *check up* energetico, unitamente alle indicazioni necessarie, con la prima fattura utile e comunque entro 90 giorni dalla data di notifica della deliberazione dell'Autorità di approvazione degli impegni. Il buono per l'accesso al servizio avrà una validità di almeno 12 mesi dalla data di invio al cliente.

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

L'impegno in oggetto è in linea con gli obiettivi della normativa che si presume violata (d.lgs. 102/2014), volta all'incentivazione dell'efficienza e del risparmio energetico anche attraverso una maggiore consapevolezza dei clienti dei propri consumi e degli strumenti per ridurli.

In tale contesto, l'impegno proposto fornisce ai clienti un *check up* energetico dettagliato sulla propria abitazione nonché gli strumenti per intraprendere azioni di riqualificazione energetica della propria abitazione, consentendo loro di valutare consapevolmente l'impatto della propria condotta sui consumi, di conoscere le possibilità di riduzione degli stessi e di stimare i risparmi energetici (e dunque economici) realizzabili.

Impegno n. 3

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

Dolomiti Energia, al fine di perseguire ulteriormente le finalità del Decreto sull'efficientamento energetico, si impegna a riconoscere un bonus del valore di 6,00 euro a tutti i clienti domestici sul mercato libero con un contratto attivo di fornitura di energia elettrica o gas naturale che decidano di rinunciare al ricevimento della bolletta cartacea e ricevere la bolletta elettronica via email, entro le tempistiche sotto precisate. I potenziali beneficiari di tale bonus sarebbero circa [REDACTED] clienti, un numero quindi decisamente più ampio rispetto a quelli che sono stati oggetto del comportamento contestato dall'Autorità.

Il bonus sarà riconosciuto una tantum, in un'unica soluzione, e sarà aggiuntivo rispetto alle condizioni commerciali applicate ai singoli clienti a prescindere dalle modalità di pagamento scelte.

b) Costi previsti

Il costo di tale impegno dipende dal numero di clienti che sceglieranno di aderire alla bolletta digitale ed è dunque indeterminabile.



A fronte del bonus previsto, tuttavia, si può assumere un'adesione tra il 30% e il 50% dei clienti interessati, ossia tra i [REDACTED] clienti finali, con un onere aggiuntivo a carico della Società per adempiere a tale impegno che si potrà attestare tra i [REDACTED] euro.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento con il quale codesta Autorità approvi e renda obbligatori gli impegni chiudendo il procedimento in oggetto ai clienti che ricevono la bolletta in formato cartaceo sarà inviata la comunicazione della possibilità di ricevere la bolletta via email con il riconoscimento del relativo bonus. La facoltà di aderire potrà essere esercitata da ciascun Cliente entro 15 mesi dalla notifica del provvedimento di cui sopra, e Dolomiti Energia procederà all'accredito del bonus nella prima fattura utile successiva all'attivazione del servizio bolletta via email.

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

L'incentivo fornito dal bonus promuove il passaggio dalla bolletta cartacea alla bolletta elettronica, una scelta che contribuisce al miglior perseguimento degli obiettivi del Decreto, poiché:

- (i) ecosostenibile, riducendo il consumo di carta;
- (ii) trasparente, consentendo ai clienti finali di disporre tempestivamente dei propri dati di consumo, nonché di poter accedere più facilmente al proprio archivio storico dei consumi.

Con riferimento al punto (i) numerosi studi hanno indicato come gli alberi abbiano capacità di assorbimento della CO2 con valori compresi tra i 20 e i 50 Kg/anno, per la durata del loro ciclo vitale (<https://www.reteclima.it/l-albero-mangia-la-co2/>; <https://docplayer.it/8665679-La-foresta-urbana-per-l-abbattimento-di-co-2.html>). Il WWF, in un recente studio, ha inoltre stimato che da ogni albero si ricavano, in media, 79.000 fogli A4 (<https://www.focus.it/ambiente/natura/quantifogli-di-carta-si-ricavano-da-un-albero281217-1147>).

Ad oggi, per ogni bolletta cartacea, la Società utilizza una media di 2,8 fogli di dimensione A4, oltre alla busta per l'invio. Le bollette sono trasmesse con cadenza almeno bimestrale (6 all'anno), per un totale di circa 16,8 fogli/anno.

In tale contesto, dunque, il passaggio dalla bolletta cartacea alla bolletta digitale da parte di un range quantificabile tra i [REDACTED] e i [REDACTED] clienti porterebbe a un risparmio, su base annua, tra i [REDACTED] e i [REDACTED] fogli A4.

Considerato che ogni albero fornisce circa 79.000 fogli, dunque, l'impegno offerto porterebbe a risparmiare tra i [REDACTED] alberi all'anno, così consentendo un maggior assorbimento di CO2 stimabile tra i [REDACTED] Kg/anno, con conseguente beneficio ambientale.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Dolomiti Energia chiede che le informazioni fornite nel presente documento relative alle offerte commerciali, alle fatture e ai costi previsti, nonché al numero di fatture emesse con addebito e al numero di clienti interessati o stimati in relazione agli impegni proposti siano mantenute riservate e non siano divulgate a terzi, né rese disponibili nella decisione finale pubblicata sul sito dell'ARERA. Allo stesso modo si chiede di mantenere la totale riservatezza degli allegati da 1 a 3 ai presenti impegni. Le informazioni di cui sopra, o incluse negli allegati, infatti, riguardano costi che Dolomiti Energia dovrà sostenere e che incidono sul suo conto economico, sono connesse a dati personali ai clienti, ovvero al numero di contratti sottoscritti o al *turn over* dei clienti, e costituiscono di conseguenza segreti commerciali ovvero dati personali la cui divulgazione potrebbe causare un potenziale danno, ovvero violare la tutela della riservatezza. Per tale ragione, Dolomiti Energia allega una versione non-confidenziale del Formulario, accessibile a terzi (**All. 4**).

Allegati:

Allegato 1 – Condizioni generali di contratto per le offerte Family Web, Family Web Gas, Gas Sconto 20 e Idea Gas, pubblicate dal 1° maggio 2018 e valide fino al 31 luglio 2018.

Allegato 2 – Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

Allegato 3 – Esempio fatture emesse nel 2018 in relazione ai contratti Family Web Gas, Gas Sconto 20 e Idea Gas.

Allegato 4 – Versione non confidenziale degli impegni e dei relativi allegati.