

**DELIBERAZIONE 10 DICEMBRE 2019**  
**520/2019/S/COM**

**DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI**  
**PRESENTATA DA ENEL ENERGIA S.P.A.**

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

Nella 1091<sup>a</sup> riunione del 10 dicembre 2019

**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), c) e d), 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'articolo 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;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, recante "Attivazione di un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas" (di seguito: deliberazione ARG/com 151/08);
- 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" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- 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);
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/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 determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 29 novembre 2018, DSAI/68/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/68/2018/com).

**CONSIDERATO CHE:**

- 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;
- 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;
- 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 a 5.000 euro per ciascuna violazione;
- ai sensi del comma 15 del medesimo articolo, il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l’Autorità;
- 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;
- il divieto in esame è stato ribadito dall’art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com – applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c., della predetta deliberazione – il quale dispone che “In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)”;
- con la deliberazione ARG/com 151/08, l’Autorità aveva attivato un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (di seguito: sistema di ricerca TrovaOfferte) che consentiva ai clienti finali di conoscere e valutare le caratteristiche delle offerte commerciali pubblicate dalle imprese ammesse, e che poneva in capo a queste ultime la responsabilità piena ed esclusiva per la gestione e pubblicazione in detto sistema di ricerca degli elementi informativi di propria competenza, garantendo la loro completezza, correttezza e veridicità e provvedendo al loro costante aggiornamento;
- il predetto sistema di ricerche TrovaOfferte, attivo fino al 16 settembre 2018, è stato sostituito dal Portale Offerte istituito con deliberazione 51/2018/R/com;
- a seguito di una segnalazione pervenuta all’Autorità in data 5 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 17736), è emersa l’applicazione, da parte di alcune

- società, fra cui Enel Energia S.p.A. (di seguito: Enel o società) di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea;
- in particolare, dalle condizioni tecnico-economiche della società relative alle offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici del mercato libero denominate, rispettivamente, “*GiustaXTe*” e “*Gas20*”, valide per adesioni entro il 31 gennaio 2018, allegate alla predetta segnalazione, si legge, alla voce “*Altri corrispettivi*”, che “*(...) Le spese dovute dal Cliente per i costi di spedizione di ciascuna bolletta cartacea, di cui all’art. 9.3 delle CGF, sono pari a 1,00 €, iva esclusa (...)*”;
  - dalle verifiche effettuate dagli Uffici dell’Autorità in data 30 maggio 2018 sul sistema di ricerca TrovaOfferte era stata rilevata l’offerta “*E-Light Special Bioraria*” per i clienti domestici con fornitura di energia elettrica in bassa tensione che, tra le “*Altre informazioni*”, reca la seguente: “*Spese di postalizzazione. Le spese dovute dal cliente per i costi di spedizione di ciascuna bolletta cartacea, di cui all’art. 9.3 delle CGF, sono pari a 1 euro IVA esclusa*”;
  - dalle successive verifiche effettuate dagli Uffici dell’Autorità in data 5 luglio 2018, la previsione di un sovrapprezzo per la ricezione di fatture in formato cartaceo non risultava né nelle condizioni tecnico-economiche delle offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale presenti sul sito internet di Enel, né nelle offerte di Enel sul sistema di ricerca TrovaOfferte, né, alla data del 15 novembre 2018, nelle offerte di Enel sul Portale Offerte;
  - tuttavia non erano emerse evidenze della cessazione dell’applicazione del sovrapprezzo per la ricezione della bolletta in formato cartaceo, in esecuzione dei contratti sottoscritti aderendo alle predette offerte commerciali, con conseguente perdurante lesione del diritto dei clienti finali a una corretta fatturazione dei consumi energetici;
  - a fronte di quanto sopra, con determinazione DSAI/68/2018/com è stato avviato, nei confronti di Enel, un procedimento per l’accertamento delle violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell’art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14 e dell’art. 2, comma 20, lett. d), della legge 481/95, 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;
  - in data 10 dicembre 2018 la società ha presentato istanza di accesso agli atti (acquisita con prot. Autorità 34901), evasa dal Responsabile del procedimento in data 12 dicembre 2018 (prot. Autorità 35405);
  - in data 27 dicembre 2018 Enel 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 36480), relativa alla predetta contestazione;
  - contestualmente alla presentazione della proposta di impegni, la società ha fornito, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, le informazioni richieste al punto 3 della determinazione DSAI/68/2018/com, riguardanti il numero dei clienti

finali domestici ai quali dal 19 luglio 2014 erano stati applicati specifici corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea, nonché il numero delle fatture cartacee per la cui ricezione erano stati applicati gli stessi corrispettivi;

- in data 1 agosto 2019 Enel 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 20556), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 29 luglio 2019 (prot. Autorità 20115);
- in data 25 settembre 2019 Enel ha inviato una ulteriore dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà acquisita con prot. Autorità 24397;
- nella riunione del 10 dicembre 2019 il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

#### **CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 1 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 20556), Enel 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/68/2018/com è cessata;
- in particolare, la società ha dichiarato che la condotta si è protratta per un periodo di tempo limitato, da giugno 2017 a ottobre 2017, ed è cessata dunque ben prima, non solo dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio, ma anche degli altri procedimenti sanzionatori avviati in materia di corrispettivi di postalizzazione, ed ha comprovato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che:
  - a) a partire da novembre 2017 non ha applicato corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea, pur a fronte della temporanea erronea previsione della relativa clausola nell'ambito delle condizioni delle offerte "GiustaXTe", "Gas20" ed "E-Light special Bioraria";
  - b) le condizioni tecnico-economiche relative a tutte le offerte presenti nel portafoglio della società sono state adeguate con decorrenza 1 febbraio 2018;
  - c) le condizioni relative all'offerta "E-Light special Bioraria" sono state adeguate, anche nella relativa sezione informativa nell'ambito del TrovaOfferte, con riferimento alle offerte valide per adesioni dal 3 luglio 2018;
- la proposta presentata da Enel reca i seguenti tre impegni:
  1. restituzione ai clienti domestici, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati per la ricezione della fattura in formato cartaceo, inclusivi di IVA (impegno n. 1);
  2. invio a tutti i clienti domestici con contratto attivo, di energia elettrica o di gas naturale, sul mercato libero, ai quali siano stati applicati i corrispettivi di postalizzazione, di un'analisi personalizzata dei consumi energetici (impegno n. 2) così articolata:

- i) invio – entro la seconda fattura utile e comunque entro 5 (cinque) mesi dall’approvazione degli impegni – di un’analisi personalizzata dei consumi energetici effettuata sui dati storici a disposizione della società, corredata da consigli per consumi più efficienti; contestualmente, comunicazione al cliente della possibilità di aderire, nei successivi 12 (dodici) mesi, ad un servizio gratuito di *check up* energetico finalizzato a individuare gli interventi di efficienza energetica da realizzare nella propria abitazione ed il loro impatto sulla bolletta, e indicazione del *link* per aderirvi;
  - ii) trascorsi otto mesi, invio di una seconda analisi energetica personalizzata sulla base dei consumi degli ultimi otto mesi e indicazione della possibilità di aderire, entro i successivi 4 mesi, al servizio gratuito di *check up* energetico e dell’apposito *link*;
  - iii) decorsi ulteriori otto mesi, invio di una terza analisi energetica personalizzata, basata sui consumi degli ultimi otto mesi, con indicazione del *link* ove poter scaricare i risultati del servizio di *check up* energetico qualora sia stato precedentemente compilato l’apposito questionario;
  - iv) trascorsi due anni dalla completa implementazione di tutte le attività sopra descritte, trasmissione all’Autorità di un *report* che evidenzierà, con riferimento ai clienti beneficiari del servizio di *check up* energetico, il profilo di consumo degli stessi e gli eventuali scostamenti (in termini di risparmi energetici conseguiti) rispetto ai consumi del periodo precedente. Il trattamento dei dati acquisiti in attuazione del suddetto impegno sarà effettuato nel rispetto della normativa sulla *privacy*.
3. riconoscimento di un *bonus una tantum* dell’importo di 3 (tre) euro per l’attivazione del servizio di fatturazione elettronica o di domiciliazione bancaria dei relativi pagamenti oppure dell’importo di 6 (sei) euro in caso di adesione ad entrambi i servizi, a tutti i clienti attivi di energia elettrica o di gas naturale sul mercato libero che, entro nove mesi dal ricevimento della relativa informativa, aderiscano a detti servizi (impegno n. 3).

**RITENUTO CHE:**

- gli impegni presentati da Enel appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- nell’attuazione dell’impegno n. 2 Enel non dovrà 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;
- inoltre, nell’attuazione dell’impegno n. 2:
  - ai sensi degli articoli 6, comma 1, lettera a) e 13, comma 1, lettera c) del Regolamento UE 679/2016 (Regolamento *privacy*), nell’informativa inviata ai clienti, Enel dovrà raccogliere il consenso al trattamento dei dati acquisiti con il questionario, per l’esclusiva finalità dell’elaborazione di un *report*

- energetico personalizzato corredato da consigli di efficientamento dei consumi;
- ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera c) del citato Regolamento, la società dovrà conservare i dati acquisiti, per un periodo temporale non superiore al conseguimento della predetta finalità;
- di conseguenza, sarà fatto espresso divieto: i) a Enel di trasmettere i dati acquisiti con il questionario a società del Gruppo e/o società terze che non svolgano attività necessaria alla realizzazione del suddetto *check up* energetico; ii) a chiunque venga in possesso di tali dati, di contattare i clienti aderenti al *check up* energetico per offrire loro prodotti o servizi di efficientamento energetico;
- sussistano i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da Enel, come risultante dalla nota 1 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 20556)

## **DELIBERA**

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni, presentata da Enel Energia S.p.A., come risultante dalla nota 1 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 20556) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/68/2018/com e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it);
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: [sanzioni-impegni.aegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aegsi@pec.energia.it) ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del Responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura "*Proposta di impegni di Enel Energia S.p.A. nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/68/2018/com. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com*";
4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del Responsabile del procedimento;

5. di avvisare che, entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Enel Energia S.p.A. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di comunicare il presente atto a Enel Energia S.p.A. (P. Iva 06655971007) mediante PEC all'indirizzo [enelenergia@pec.enel.it](mailto:enelenergia@pec.enel.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

10 dicembre 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*