

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 e s.m.i.

1. Soggetto proponente

Enel Energia S.p.A. (di seguito Enel Energia o EE)

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Determina DSAI/68/2018/COM del 29 novembre 2018 con cui l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito Arera o Autorità) ha avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Enel Energia allo scopo di accertare eventuali violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici, in particolare dell'art. 9, comma 8 del d.lgs. 102/14.

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

La condotta contestata con il provvedimento di avvio del presente procedimento deve essere considerata cessata.

Infatti, l'applicazione da parte di Enel Energia del corrispettivo pari a 1 € per la ricezione della fattura cartacea ha avuto luogo per un periodo di tempo particolarmente limitato, ovvero solo nei mesi compresi tra giugno e ottobre 2017 ed è cessata per effetto di una decisione spontanea della società, intervenuta oltre un anno prima dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio, nonché sei mesi prima dell'avvio dei procedimenti sanzionatori nei confronti di altri operatori concorrenti di Enel Energia per la medesima condotta (il primo avvenuto con determina DSAI/27/2018/COM).

A partire da novembre 2017 EE, non solo non ha più applicato ad alcuno dei clienti finali il suddetto corrispettivo, ma ha addirittura avviato l'attività di *roll back* attraverso il riaccredito degli importi indebitamente richiesti (IVA compresa). Alla data di presentazione dei presenti impegni tale restituzione è stata completata in relazione a un numero pari a *(omissis)* clienti su un totale di *(omissis)* clienti complessivamente interessati dall'applicazione del corrispettivo in questione.

Per quanto riguarda la relativa previsione contenuta nell'ambito di alcune offerte commerciali ("GiustaXTe", "Gas20" ed "E-Light Special Bioraria"), la stessa Autorità, nel provvedimento di avvio del procedimento in questione, ha rilevato come dalle verifiche effettuate in data 5 luglio 2018 *"la previsione di un sovrapprezzo per la ricezione delle fatture in formato cartaceo non risulta 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"*.

In particolare si evidenzia che l'adeguamento delle condizioni tecnico-economiche relative a tutte le offerte presenti nel portafoglio di EE (comprese le tre sopra citate) è avvenuto con decorrenza 1° febbraio 2018.

Per quanto concerne poi l'offerta "E-Light Special Bioraria", fermo restando quanto appena evidenziato circa la presenza sul sito web di EE di condizioni tecnico-economiche in linea con la normativa di riferimento già a partire dal 1° febbraio 2018, EE ha provveduto ad adeguare anche la relativa sezione informativa nell'ambito del *TrovaOfferte* delle offerte valide per adesioni a partire dal 3 luglio 2018.

In ogni caso è opportuno ribadire che, pur a fronte della temporanea erronea previsione della clausola in questione nell'ambito delle condizioni delle suddette offerte, nessun corrispettivo per la ricezione della fattura cartacea è stato comunque applicato da novembre 2017 ad oggi, in coerenza con la scelta strategica assunta da EE ad ottobre 2017.

A riprova della cessazione della propria condotta, Enel Energia allega al presente formulario la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà comprovante la mancata applicazione, pur a fronte della temporanea erronea previsione della clausola in questione nell'ambito delle condizioni delle offerte "GiustaXTe", "Gas20" e "E-

Light Special Bioraria”, di un corrispettivo per la ricezione della fattura cartacea da novembre 2017, l’adeguamento delle condizioni tecnico-economiche relative a tutte le offerte presenti nel portafoglio della società con decorrenza 1 febbraio 2018, nonché l’adeguamento delle condizioni relative all’offerta “E-Light Special Bioraria” anche nella relativa sezione informativa nell’ambito del *TrovaOfferte* delle offerte valide per adesioni dal 3 luglio 2018.

Alla luce di quanto sopra esposto la condotta contestata con il provvedimento di avvio del presente procedimento deve considerarsi senz’altro cessata.

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 da EE, di seguito diffusamente illustrati, mirano a intercettare le preoccupazioni espresse da codesta Autorità con il provvedimento di avvio del presente procedimento sanzionatorio e contribuiscono senza dubbio a consolidare l’efficacia complessiva delle previsioni di cui al d.lgs. 102/2014.

In particolare, il primo impegno mira a completare il processo di restituzione degli oneri di postalizzazione addebitati ai clienti finali (processo avviato spontaneamente da EE a novembre 2017 e che ha già interessato circa il 94% dei clienti coinvolti). Tale impegno è dunque senz’altro idoneo a ripristinare l’assetto degli interessi anteriore alla violazione.

Le altre misure previste hanno lo scopo di incentivare i consumatori, anche attraverso una maggiore trasparenza dei propri dati di consumo, a porre in essere azioni di efficientamento energetico e a compiere scelte ecosostenibili aderendo a servizi quali la bolletta web e la domiciliazione bancaria, in un’ottica di tutela ambientale.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

Restituzione a tutti i clienti domestici dei corrispettivi di postalizzazione addebitati

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

Come indicato nel paragrafo sub 3), a partire da novembre 2017, EE ha già provveduto spontaneamente a restituire i corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea, unitamente all’IVA applicata, a favore di (*omissis*) clienti domestici con contratto attivo. La restituzione è avvenuta tramite riaccredito in bolletta di un importo compreso tra (*omissis*) €¹ ed ha avuto ad oggetto un numero totale di (*omissis*) fatture² per un importo complessivo pari a (*omissis*) € più IVA, come comprovato da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

Con il presente impegno, EE si impegna a completare il processo di restituzione sopra descritto anche con riferimento al numero restante di clienti interessati dall’addebito.

In relazione a tali clienti, laddove gli stessi risultino - alla data di approvazione dei presenti impegni - attivi con un’offerta di fornitura di energia elettrica o gas con Enel Energia³, la società provvederà a detrarre l’importo applicato dal totale dell’importo da pagare nella prima fattura utile, dando puntuale evidenza della restituzione. Laddove, invece, alla medesima data i clienti risultino cessati, Enel Energia, nel caso in cui in relazione alle relative utenze non abbia ancora emesso la fattura di chiusura, procederà allo storno degli importi in questione nell’ambito di quest’ultima, altrimenti provvederà ad inviare un assegno presso il relativo indirizzo di fornitura. Nel caso in cui la restituzione tramite assegno dovesse avere esito negativo,

¹ (*omissis*)

² In particolare, ove possibile, Enel Energia ha provveduto a restituire l’importo totale dei corrispettivi di postalizzazione in un’unica fattura di accredito. Le fatture di riaccredito emesse sono comunque maggiori del numero di clienti interessati in quanto in alcuni casi i clienti avevano sia la fornitura di energia elettrica che di gas naturale.

³ È il caso, ad esempio, di clienti rientrati nella *customer base* di EE dopo esserne provvisoriamente usciti a valle dell’applicazione dei corrispettivi in questione.

resta comunque salvo il diritto del cliente di chiedere la restituzione del corrispettivo di postalizzazione secondo le modalità che riterrà più opportune (assegno, bonifico bancario, etc.) per un periodo di 5 anni dall'approvazione dei presenti impegni.

b) Costi previsti

(omissis)

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La presente misura è assunta *una tantum* e verrà implementata:

- nel caso di clienti attivi, nella prima fattura utile e comunque entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento con cui l'Autorità approverà, rendendoli obbligatori, gli impegni proposti;
- nel caso di clienti cessati, ove ancora possibile tramite la fattura di chiusura, oppure tramite invio di apposito assegno entro 8 mesi dalla notifica del provvedimento con cui l'Autorità approverà, rendendoli obbligatori, gli impegni proposti.

In ogni caso, per un periodo di 5 anni dalla data di approvazione degli impegni, Enel Energia assicurerà la restituzione del corrispettivo di postalizzazione ai clienti cessati che ne faranno richiesta.

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

Il completamento del processo di restituzione dei corrispettivi di postalizzazione addebitati ai clienti è senz'altro idoneo a rimuovere in toto le conseguenze della violazione contestata, tenendo indenni i clienti finali dal pagamento di oneri aggiuntivi per la ricezione delle bollette in formato cartaceo.

Impegno n. 2

Offerta a tutti i clienti attivi interessati dall'addebito dei costi di postalizzazione di un duplice servizio di analisi dei consumi storici e di check up energetico

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

Con la presente misura, EE si impegna a fornire a tutti i clienti domestici interessati dall'addebito dei costi di postalizzazione che, alla data di approvazione dei presenti impegni, risultino avere un'offerta attiva relativa alla fornitura di energia elettrica o gas naturale con la società, un'analisi dei propri consumi in occasione di tre distinti cicli di fatturazione e a offrire parallelamente un servizio di check up energetico volto a individuare possibili interventi personalizzati di efficienza energetica⁴.

Primo invio

Entro la seconda fattura utile e comunque entro 5 mesi dalla data di approvazione dei presenti impegni, Enel Energia invierà ai clienti interessati una comunicazione avente ad oggetto un'analisi dei consumi storici del cliente medesimo effettuata sulla base delle informazioni a disposizione (ed utilizzabili in conformità alla disciplina della privacy), corredata da una serie di consigli per l'efficientamento degli utilizzi dell'energia (ad esempio suggerimenti inerenti l'utilizzo di lampadine a led, elettrodomestici ad efficienza energetica etc.). Con la medesima comunicazione, inoltre, Enel Energia comunicherà ai propri clienti la possibilità di aderire, entro i successivi 12 mesi, a un servizio di check up energetico completamente gratuito, con illustrazione dei diversi vantaggi per il cliente. L'accesso a tale servizio di check up energetico avverrà attraverso la semplice compilazione di un questionario in modalità on line a cui i clienti potranno accedere dalla APP di EE o dalla propria area riservata sul sito di Enel Energia, ove troveranno il link per la compilazione del questionario, ovvero direttamente dal link riportato nella suddetta comunicazione, dedicato esclusivamente al questionario in esame. In tutti i casi sopra descritti il link consentirà di effettuare la compilazione del questionario attraverso un rimando alla *landing page* del fornitore terzo del servizio.

⁴ Si precisa che tale servizio sarà reso fintanto che il cliente risulterà titolare di almeno un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con Enel Energia.

Il questionario avrà ad oggetto una serie di quesiti finalizzati a indurre il cliente a un efficientamento dei propri consumi energetici, anche individuando gli interventi di efficienza energetica realizzabili nella propria abitazione, con una conseguente riduzione dei costi in bolletta. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le aree di efficientamento potranno avere ad oggetto la tipologia di impiantistica installata (riscaldamento, raffrescamento, acqua calda), le tecnologie di illuminazione adottate (es. lampadine) e le caratteristiche sulla localizzazione e tipologia dell'edificio anche relative all'involucro edilizio (quali pareti, infissi, coperture).

I clienti che procederanno alla compilazione del questionario secondo le modalità sopra descritte ed entro 4 mesi dall'invio della suddetta comunicazione riceveranno il report con l'indicazione personalizzata degli interventi di efficientamento suggeriti in occasione del c.d. secondo invio. Laddove il cliente dovesse compilare il questionario tra il quinto e l'ottavo mese dalla ricezione della prima comunicazione recante il questionario, il relativo report sarà elaborato e messo a disposizione nell'ambito della comunicazione trasmessa in occasione del c.d. terzo invio.

Secondo invio

A distanza di otto mesi dall'invio della prima comunicazione sopra descritta, Enel Energia invierà - allegandola alla fattura - una seconda comunicazione avente ad oggetto: (a) una nuova analisi dei consumi sulla base dei consumi degli ultimi otto mesi e (b) l'indicazione della possibilità di aderire, entro i successivi 4 mesi, al servizio gratuito di check up energetico con l'indicazione del link dedicato e della possibilità di accedere tramite l'area riservata o la APP di Enel Energia al link dove il cliente, atterrando sulla *landing page* del fornitore terzo del servizio, troverà alternativamente il questionario da compilare ove non lo abbia già fatto (e entro i successivi 4 mesi) ovvero i risultati del proprio servizio di check up energetico⁵.

Infatti, tale servizio si baserà sull'elaborazione dei dati forniti dal cliente con la compilazione del questionario attraverso un apposito software che sarà implementato da un fornitore terzo e che garantirà l'elaborazione di un report, messo a disposizione dei clienti, che riporterà l'indicazione personalizzata degli interventi di efficienza energetica suggeriti per la propria abitazione.

Terzo invio

Infine, decorsi ulteriori otto mesi, Enel Energia provvederà all'invio di un'ultima comunicazione ai clienti interessati, avente ad oggetto: (a) una nuova analisi dei consumi aggiornata sulla base dei consumi degli ultimi otto mesi e (b) l'indicazione del link dedicato o della possibilità di accedere tramite l'area riservata o la APP di Enel Energia al link dove il cliente troverà, atterrando sulla *landing page* del fornitore terzo del servizio, i risultati del proprio servizio di check up energetico, ove abbia precedentemente compilato il questionario⁶.

Ai clienti che compileranno il questionario nel periodo di validità del servizio Enel Energia chiederà preventivamente di esprimere il consenso al trattamento dei propri dati da parte di Enel Energia, di altre società del gruppo Enel, quale Enel X, e/o di società terze per finalità connesse all'attuazione dell'impegno in esame.

Al fine di garantire un'efficace assistenza ai clienti interessati a fruire del suddetto servizio, per tutto il periodo di validità dell'offerta, Enel Energia metterà a disposizione degli stessi un canale telefonico mediante il quale i suddetti clienti riceveranno un supporto specialistico e informazioni di dettaglio sulle caratteristiche e le modalità per poter accedere al servizio gratuito di check up energetico.

⁵ Nel caso in cui il cliente, in sede di compilazione del questionario, abbia espresso la propria preferenza per la ricezione tramite mail del report contenente i risultati del check up energetico, tale report verrà trasmesso all'indirizzo mail fornito dal medesimo cliente.

⁶ Cfr. nota precedente.

Inoltre, decorsi 2 anni dalla completa implementazione di tutte le attività sopra descritte⁷, Enel 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.

b) Costi previsti

(omissis)

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

La presente misura è assunta *una tantum* e verrà implementata, per quanto attiene all'invio della prima comunicazione, entro 5 mesi dalla notifica del provvedimento con cui l'Autorità approverà, rendendoli obbligatori, gli impegni proposti.

La seconda e la terza comunicazione verranno invece inviate a distanza di 8 mesi da quella immediatamente precedente.

Complessivamente, l'offerta relativa al servizio di check up energetico avrà una validità di 12 mesi a partire dall'invio della prima comunicazione.

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

L'impegno in esame risulta particolarmente utile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che l'Arera ha assunto come violate nella determina di avvio del presente procedimento sanzionatorio.

Come noto, infatti, il d.lgs. 102/14 - in attuazione della direttiva 2012/27/UE - ha stabilito un quadro di misure volte alla promozione e al miglioramento dell'efficienza energetica e ha introdotto 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 tale contesto, l'analisi dei consumi storici e l'offerta di un servizio di check up energetico completamente gratuito (e dal valore di mercato per il cliente particolarmente rilevante) volto a individuare non solo i possibili interventi di efficienza energetici realizzabili nella propria abitazione, ma soprattutto quelli che maggiormente rispondano alle esigenze del cliente in base alle proprie caratteristiche ed abitudini, appare come una misura che intercetta pienamente le finalità del d.lgs. 102/14; ciò in quanto, attraverso tali servizi, il cliente viene informato in relazione al proprio profilo storico dei consumi (c.d. *footprint* energetico) e sensibilizzato in relazione alla possibilità di ridurne, in un'ottica di efficienza energetica, i relativi impatti sulle fatture con conseguenti risparmi nelle forniture di energia elettrica e gas naturale.

Tale misura si pone quindi in linea con un modello di società di vendita che, in prossimità della completa apertura dei mercati energetici, accompagna e responsabilizza i clienti, in un percorso di graduale e costante capacitazione degli stessi, in relazione alle azioni che possono porre in essere in termini di efficientamento dei propri utilizzi di energia elettrica e alle opportunità che i suddetti mercati offrono.

Impegno n. 3

Riconoscimento di un bonus *una tantum* a tutti i clienti di Enel Energia che aderiscano ai servizi di fatturazione elettronica e/o domiciliazione bancaria (RID)

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

Enel Energia è un operatore da sempre attento a promuovere uno sviluppo del proprio business che garantisca altresì una maggiore sostenibilità ambientale.

In tale ottica, con la presente misura EE si impegna a riconoscere a tutti i clienti (residenziali e business) che fanno parte della propria *customer base* (con una fornitura attiva di energia elettrica o gas) e che, in un arco temporale di 9 mesi, scelgano di ricevere la fattura in formato digitale (rinunciando alla bolletta cartacea)

⁷ Ossia dall'invio della terza comunicazione nei confronti di tutti i clienti finali interessati dall'impegno 2.

e/o di effettuare il relativo pagamento attraverso la domiciliazione bancaria (RID), un bonus una tantum del valore di 3 € per ciascun servizio o di 6€ in caso di adesione contestuale ad entrambi i servizi.

Tale bonus sarà riconosciuto in bolletta ai suddetti clienti per ciascun POD/PDR nella titolarità degli stessi e per cui sarà stata effettuata la suddetta adesione.

b) Costi previsti

(omissis)

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro 6 mesi dalla notifica del provvedimento con cui l’Autorità approverà, rendendoli obbligatori, gli impegni proposti, EE si impegna a predisporre e implementare gli sviluppi informatici necessari, da un lato per dare evidenza in bolletta ai propri clienti della possibilità di aderire, anche separatamente, ai servizi di bolletta web e RID beneficiando del suddetto bonus, dall’altro per integrare tale bonus nell’ambito dell’ordinaria attività di fatturazione.

Decorso tale periodo, i clienti indicati sub paragrafo a) dell’impegno in questione avranno a disposizione una finestra temporale di 9 mesi, decorrenti dal ricevimento della prima fattura in cui viene data informativa della possibilità di beneficiare del bonus, per aderire ai servizi di fattura elettronica e domiciliazione bancaria propedeutici al riconoscimento del medesimo bonus.

Una volta effettuata l’adesione a uno o a entrambi i servizi, il bonus verrà applicato al cliente entro la seconda fattura utile e sempre che il cliente risulti ancora titolare del relativo contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas con EE.

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

La presente misura ha lo scopo di incentivare i clienti all’adozione di scelte ecosostenibili come la rinuncia alla bolletta in formato cartaceo attraverso il riconoscimento di un bonus dal valore economico attrattivo.

In tale ottica appare coerente con la suddetta finalità quella di incentivare i clienti non solo ad aderire al servizio di bolletta web, ma anche a quello di addebito automatico della fattura riducendo considerevolmente l’utilizzo di materiale cartaceo legato alla gestione dell’attività di fatturazione (compresa dunque la relativa fase di pagamento).

A tal fine si evidenzia come, in base ad una proiezione che tiene conto del presumibile risparmio cartaceo indotto dalla misura in questione, l’impegno stesso è in grado di determinare una riduzione di CO2 rispetto ai processi di fatturazione e gestione dei pagamenti ad oggi in uso pari a circa 3 tCO2 annue.

L’impegno nel suo complesso, dunque, persegue gli obiettivi di tutela ambientale sottesi alla normativa che si presume violata con il provvedimento di avvio del procedimento in oggetto.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Evidenziare e motivare in appositi riquadri le parti riservate

EE richiede la riservatezza di tutte le informazioni relative al numero dei clienti/fatture interessati dalla condotta contestata o dalle misure proposte con il presente formulario, nonché ai costi associati alla restituzione dei corrispettivi di postalizzazione o all’implementazione dei presenti impegni.

In particolare, si chiede la riservatezza integrale dei paragrafi relativi ai “*costi previsti*” sub lett. b) di ciascun impegno e relative note a piè di pagina, nonché - nella parte in cui sono contenute le informazioni sopra descritte - dei paragrafi:

- sub 3 “*Dichiarazione di cessazione della condotta contestata*”;
- sub 5, lett. a) dell’impegno n. 1 “*Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere*”.

Tali informazioni, infatti, descrivendo direttamente o indirettamente i costi già sostenuti dalla società o da sostenere in forza delle misure proposte, sono da considerarsi commercialmente sensibili e in quanto tali devono essere sottratti alla conoscenza da parte di soggetti terzi.