

DELIBERAZIONE 1 APRILE 2020
105/2020/S/COM

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

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

Nella 1104^a riunione del 1 aprile 2020

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" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/com, recante integrazioni del Testo integrato *unbundling* 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);
- 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 deliberazione dell’Autorità 10 dicembre 2019, 520/2019/S/com (di seguito: deliberazione 520/2019/S/com);
- 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).

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, l’art. 9, contenente disposizioni in ordine alla “Misurazione e fatturazione dei consumi energetici”, attribuisce all’Autorità il compito di assicurare che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali (tra l’altro) per la ricezione delle fatture (comma 8).
3. Il 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 è soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 a 5.000 euro per ciascuna violazione (comma 12) e che il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l’Autorità (comma 15).
4. 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.
5. 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 (...)”.
6. 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.
7. 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.
 8. 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.
 9. 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 leggeva, 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 (...)*”.
 10. 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*”, recava 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*”.
 11. 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.
 12. 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.
 13. Pertanto, 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.

14. 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).
15. 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.
16. 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.
17. 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).
18. In data 25 settembre 2019 Enel ha inviato una ulteriore dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (acquisita con prot. Autorità 24397).
19. 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 e documentato 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.
20. La proposta presentata da Enel reca i seguenti tre impegni:

Impegno n. 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. 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 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 quattro 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*.

Impegno n. 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 che,

entro nove mesi dal ricevimento della relativa informativa, aderiscano a detti servizi.

21. Con la deliberazione 520/2019/S/com, l'Autorità ha dichiarato 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), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
22. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 13 dicembre 2019, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Enel.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

23. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
24. In primo luogo, nella citata proposta di impegni del 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 e documentato 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.
25. L'impegno n. 1, consistente nella restituzione a tutti i clienti finali sul mercato libero, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati, unitamente all'IVA applicata agli stessi, è finalizzato a ripristinare l'assetto degli interessi dei clienti lesi dalla condotta della società in ragione dell'applicazione di corrispettivi non dovuti.
26. L'impegno n. 2, relativo all'invio di un'analisi personalizzata dei consumi energetici e alla contestuale offerta di un servizio gratuito di *check up* energetico, per tutti i clienti domestici con contratto attivo ai quali siano stati applicati i corrispettivi di postalizzazione, ha lo scopo di promuovere utilizzi efficienti dell'energia elettrica e del gas naturale e di aumentare il grado di consapevolezza dei clienti circa i propri consumi energetici.

27. L'impegno n. 3, inerente al riconoscimento di un *bonus una tantum* di 3 o 6 euro a tutti i clienti domestici sul mercato libero, con contratto attivo di energia elettrica o gas naturale, che rinuncino alla bolletta cartacea in favore di quella elettronica e/o che chiedano la domiciliazione bancaria dei relativi pagamenti, ha lo scopo di incentivare ulteriormente gli utenti verso scelte maggiormente ecosostenibili, in linea con gli obiettivi perseguiti dal decreto legislativo 102/14.
28. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla citata nota 1 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 20556), – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/68/2018/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Enel.
29. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene altresì 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.
30. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di Enel, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/68/2018/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, nell'ambito del procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/68/2018/com, da Enel Energia S.p.A., come risultanti dalla nota 1 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 20556) Allegato A al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale;
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, nella prima fattura utile e comunque entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione; per i clienti con contratto cessato, invece, la restituzione verrà effettuata, ove possibile, nella fattura di chiusura oppure tramite l'invio di apposito assegno entro 8 mesi dalla notifica della presente deliberazione. In ogni caso, per un periodo di 5 anni dalla data di approvazione degli impegni, Enel assicurerà la restituzione del corrispettivo di postalizzazione ai clienti cessati che ne faranno richiesta;
 - b) con riferimento all'impegno n. 2, la prima analisi personalizzata dei consumi energetici, effettuata sulla base dei dati storici a disposizione della società, unitamente alla comunicazione della possibilità di aderire ad un servizio gratuito di *check up* energetico, sarà inviata entro 5 mesi dalla notifica della presente deliberazione. L'invio del *check up* (in caso di compilazione del questionario) o, in assenza, l'invio della seconda e della terza analisi dei consumi (sulla base degli ulteriori dati storici aggiornati), nonché, sino alla seconda comunicazione, il rinnovo dell'invito a compilare il questionario, saranno effettuati a distanza di 8 mesi dalla comunicazione immediatamente precedente. L'offerta relativa al servizio di *check up* energetico avrà una validità di 12 mesi a partire dall'invio della prima comunicazione.
Il *report* contenente i risultati del *check up* energetico sarà trasmesso all'Autorità decorsi due anni dalla completa implementazione di tutte le attività sopra esposte;
 - c) con riferimento all'impegno n. 3, l'implementazione degli sviluppi informatici necessari sarà effettuata entro 6 mesi dalla notifica della presente deliberazione. Ai clienti verrà data comunicazione in fattura circa la possibilità di ricevere il *bonus* in caso di attivazione, entro 9 mesi, del servizio di fatturazione elettronica e/o di domiciliazione bancaria dei relativi pagamenti; il *bonus* sarà riconosciuto ai clienti aderenti entro la seconda fattura utile successiva all'adesione;
3. di ordinare a Enel Energia S.p.A., di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, in proprio o da soggetti terzi: a) il logo istituzionale e/o qualsiasi riferimento all'Autorità nelle comunicazioni inviate ai clienti in attuazione dell'impegno n. 2; b) i dati relativi alle abitudini di consumo acquisiti con i presenti impegni, per finalità commerciali e/o comunque estranee all'attuazione degli impegni;
 4. di ordinare a Enel Energia S.p.A., in attuazione dell'impegno n. 2, di raccogliere, ai sensi degli articoli 6, comma 1, lettera a) e 13, comma 1, lettera c) del Regolamento UE 679/2016, nell'informativa inviata ai clienti in attuazione dell'impegno n. 2, il consenso al trattamento dei dati acquisiti con il questionario per l'esclusiva finalità dell'elaborazione di un *report* energetico personalizzato, nonché di conservare, ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera c) del citato

- Regolamento, i dati acquisiti, per un periodo temporale non superiore al conseguimento della predetta finalità;
5. di vietare, con riferimento all'impegno n. 2, a Enel Energia S.p.A. di trasmettere i dati acquisiti con il questionario a società del Gruppo e/o a società terze che non svolgano attività necessaria alla realizzazione del predetto *check up* energetico, nonché a chiunque venga in possesso di tali dati, di contattare i clienti aderenti al *check up* energetico per offrire loro prodotti e/o servizi di efficientamento energetico;
 6. di prevedere che Enel Energia S.p.A. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 8, 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;
 7. di chiudere il procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/68/2018/com nei confronti di Enel 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;
 8. di ordinare a Enel 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;
 9. 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;
 10. di notificare il presente atto a Enel Energia S.p.A. (P. Iva 06655971007) mediante PEC all'indirizzo enelenergia@pec.enel.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

1 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini