

DETERMINAZIONE DSAI/50/2018/COM

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO PER VIOLAZIONI IN
MATERIA DI TRASPARENZA DELLA BOLLETTA E DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI
ENERGETICI**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 31 luglio 2018

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);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 dicembre 2007 (di seguito: decreto 28 dicembre 2007);
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14) recante attuazione della direttiva 2012/27/UE;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) del 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel e s.m.i. (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 26 settembre 2013, 402/2013/R/com recante "Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG)" e s.m.i. (di seguito: TIBEG);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas recante "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e

- misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)” e s.m.i. (di seguito: RQDG);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” e s.m.i. (di seguito: Bolletta 2.0);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com e s.m.i., recanti rispettivamente il Glossario della bolletta per la fornitura di energia elettrica e il Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale (di seguito: Glossario);
 - la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2015, 304/2015/R/gas (di seguito: deliberazione 304/2015/R/gas);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel recante “Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023” e s.m.i. (di seguito: TIQE);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 21 luglio 2016, 413/2016/R/com recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i. (di seguito: TIQV);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com recante Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità “in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)” e s.m.i. (di seguito: TIF);
 - la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com) nonché il suo Allegato A recante “Disciplina delle offerte PLACET (offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale”;
 - la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2017, 809/2017/E/com (di seguito: deliberazione 809/2017/E/com);
 - 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);
 - la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 60/2018/A.

CONSIDERATO CHE:

- con la Bolletta 2.0 l’Autorità ha approvato nuovi criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, con l’obiettivo principale di razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette;
- tali criteri si applicano a far data dal 1 gennaio 2016, relativamente ai consumi successivi a tale data (punto 2 della deliberazione 501/2014/R/com), nei confronti dei clienti di piccola dimensione, ovvero dei clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e dei clienti del servizio di gas naturale con consumi fino a 200.000 Smc (con esclusione delle pubbliche amministrazioni e dei clienti multisito, qualora nessun punto ricada nel predetto ambito di applicazione) (art. 2 della Bolletta 2.0);
- in base a tali disposizioni, gli esercenti la vendita hanno l’obbligo di redigere una **bolletta sintetica**, che costituisce fattura ai fini della normativa fiscale secondo le modalità ivi indicate (art. 3, comma 1, lett. a);
- in particolare, la bolletta sintetica deve riportare gli elementi minimi indicati nel successivo art. 5, ovvero gli “*elementi identificativi del cliente finale e della relativa fornitura*” (comma 1, lett. a) e gli “*altri dati*” (comma 1, lett. b);
- i dati identificativi del cliente finale e della relativa fornitura sono puntualmente indicati al comma 2 del predetto articolo; tra questi rientrano “*le caratteristiche commerciali della fornitura*” (lett. c) con il dettaglio di “*i. la dicitura del mercato di riferimento, indicando alternativamente la dicitura mercato libero, servizio di maggior tutela o servizio di tutela; ii la denominazione dell’offerta del mercato libero; (...); iv. i recapiti telefonici per il servizio guasti elettrici o il servizio di pronto intervento gas dell’impresa di distribuzione, relativamente al settore del gas naturale; (...); vi. le informazioni di cui all’art. 32 del TIBEG*”;
- ciò è ribadito nel Glossario – che i venditori devono pubblicare sul proprio sito internet e al quale devono attenersi nei termini che indichino gli *elementi minimi* obbligatori e le relative *voci* presenti in bolletta (art. 22 della Bolletta 2.0) – ove, tra gli elementi minimi obbligatori della bolletta sintetica, sono indicate appunto le caratteristiche commerciali della fornitura, e le relative voci che devono essere presenti in bolletta, tra cui: “*Servizio di maggior tutela*” o “*Mercato libero*”; “*Denominazione del contratto del mercato libero*” cioè il nome dato all’offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente nel mercato libero; “*Recapiti del venditore*” e “*Recapiti del distributore*”; “*Informazioni sull’erogazione del bonus sociale*”;
- in particolare gli esercenti la vendita di gas naturale devono riportare con evidenza in ogni bolletta la dicitura “*Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno*” seguita dai recapiti telefonici per le chiamate di pronto intervento dell’impresa distributrice (art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG);
- in ordine alle informazioni inerenti ai regimi di *compensazione della spesa*, l’art. 32 del TIBEG dispone che sia inserita in bolletta la dicitura ivi riportata, che

prevede il richiamo alla fonte normativa istitutiva dei sistemi di compensazione della spesa, rispettivamente decreto 28 dicembre 2007 per la fornitura di energia elettrica e decreto-legge 185/08 per quella di gas naturale, nonché l'indicazione del mese e dell'anno in cui deve essere chiesto il rinnovo;

- l'art. 5 del TIBEG disciplina le modalità di rinnovo delle compensazioni per i casi di disagio economico, stabilendo che deve essere effettuato entro il mese n-1, essendo n l'ultimo dei dodici mesi di durata della compensazione (comma 1);
- la compensazione della spesa per disagio fisico, invece, è riconosciuta dall'impresa di distribuzione senza interruzioni (art. 4, comma 3, del TIBEG), fino alla comunicazione al distributore da parte del venditore della cessazione dell'uso di apparecchiature elettromedicali segnalata dal cliente (art. 8, comma 9, del TIBEG);
- tra gli *“altri dati”* che costituiscono gli elementi minimi della bolletta sintetica, vi sono:
 - *“i dati relativi alle letture, ai consumi (...) da evidenziare con le modalità di cui all'art. 6”* (art. 5, comma 4, lett. b), della Bolletta 2.0); il citato art. 6, comma 1, dispone che per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta deve essere evidenziato, tra l'altro, *“a) il dettaglio delle letture, con l'indicazione separata tra letture rilevate, autoletture e letture stimate e con l'articolazione, per il settore elettrico, di ciascuna fascia oraria; b) il dettaglio dei consumi, con l'indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati e con l'articolazione, per il settore elettrico, di ciascuna fascia oraria”*; per i dati relativi alle letture e ai consumi anche il Glossario prevede l'utilizzo in bolletta di identiche voci: letture rilevate, autoletture, letture stimate, consumi effettivi, consumi stimati, consumi fatturati; il predetto obbligo è stato ribadito, per quanto riguarda le autoletture, dall'art. 6 del TIF, in forza del quale, nel caso di utilizzo di un'autolettura per la contabilizzazione dei consumi, l'esercente la vendita deve dare evidenza dell'autolettura nel dettaglio delle letture con l'indicazione di *“autolettura”*, e nel dettaglio dei consumi dell'indicazione di *“consumi effettivi”*;
 - *“le informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione, da evidenziare con le modalità di cui all'art. 7”* (art. 5, comma 4, lett. c), della bolletta 2.0); ai sensi del citato art. 7, deve essere evidenziata in bolletta, tra l'altro, la situazione dei pagamenti precedenti e l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata (comma 1, lett. b) e c);
 - *“la sintesi degli importi fatturati comprese le informazioni sulla normativa fiscale, da evidenziare con le modalità di cui all'art. 8”* (art. 5, comma 4, lett. d), della bolletta 2.0); il predetto art. 8 prevede al comma 3 che siano indicati separatamente, tra l'altro, gli importi fatturati relativi a *“c) le altre partite, specificando la natura dell'importo addebitato/accreditato al cliente e che comprendono anche gli eventuali indennizzi da corrispondere*

al cliente”; con riferimento alle modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico, il TIQE stabilisce che nel documento di fatturazione la causale della detrazione debba essere indicata come “*Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico*” e debba altresì essere indicato che “*La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito*” (comma 5), ed una previsione pressoché identica è contenuta nell’art. 21, comma 3, del TIQV;

- la bolletta sintetica deve altresì riportare gli “*ulteriori elementi minimi*” di cui all’art. 10 tra cui:
 - i. le informazioni sul mix energetico di fonti, secondo quanto previsto, anche in relazione alla periodicità, dal decreto del Ministero dello Sviluppo economico 31 luglio 2009 recante l’apposito schema da utilizzare al riguardo (comma 1, lett. c);
 - ii. in caso di variazione delle condizioni economiche, nella prima bolletta di applicazione la data a partire dalla quale sono applicate le nuove condizioni economiche (comma 2);
 - iii. le informazioni sugli eventuali aggiornamenti dei corrispettivi indicando in modo completo la fonte normativa o contrattuale da cui derivano e la data a partire dalla quale sono in vigore (comma 3, lett. a);
 - iv. le informazioni relative a comunicazioni dell’Autorità destinate ai clienti finali; in tali casi: i. il testo delle comunicazioni viene reso noto ai venditori tramite il sito internet dell’Autorità e deve essere riportato nelle bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati; ii. i venditori provvedono a darne opportuna evidenza (comma 3, lett. b);
- con particolare riguardo alle informazioni di cui al punto iv. del precedente alinea, l’art. 3, comma 2, della deliberazione 99/2012/R/eel prevede che in caso di fatturazione del corrispettivo C^{MOR} , l’ esercente la vendita debba riportare in bolletta un’apposita comunicazione che a far data dal 1 gennaio 2016 è contenuta nel Glossario, nella descrizione della voce “Corrispettivo C^{MOR} ”;
- al fine di una maggiore comprensione e trasparenza della bolletta, l’art. 20 prevede che:
 - i. tutti i venditori pubblichino sul proprio sito internet una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati e aggiornino detta Guida in caso di introduzione di nuove componenti che concorrono alla determinazione delle predette voci (comma 1);
 - ii. ciascun venditore sul mercato libero pubblici sul proprio sito internet la Guida alla lettura per ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali, che deve essere redatta utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile e coerente con il Glossario (comma 3, lett. a);

- iii. ciascun venditore sul mercato libero inserisca nel materiale contrattuale, consegnato al cliente finale al momento della sottoscrizione, il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prendere visione della predetta Guida alla lettura (comma 4);
- 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 (...)”*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 809/2017/E/com l'Autorità ha approvato un programma di verifiche ispettive nei confronti di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica e/o gas naturale in materia di Bolletta 2.0;
- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza, ha effettuato, il giorno 20 febbraio 2018, una verifica ispettiva presso la sede dell'impresa esercente l'attività di vendita di energia elettrica e gas naturale Audax Energia S.r.l. (di seguito: Audax o società);
- dalle dichiarazioni della società e dall'analisi della documentazione acquisita, è emersa l'inosservanza di numerose disposizioni;
- in particolare, Audax risulta:

- a) *non* avere indicato in diverse fatture, relative sia alla fornitura di energia elettrica che di gas naturale, il mercato di riferimento (ad esempio documenti 2_1 e 2_11 per l'energia elettrica e documenti 2_8 e 2_9 per il gas, di cui al punto 2 della *check list*), in violazione dell'art. 5, comma 2, lett. c), punto i., e dell'art. 22 della Bolletta 2.0 e del Glossario;
- b) *non* avere indicato e/o non avere correttamente indicato in bolletta la denominazione dell'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente, in violazione dell'art. 5, comma 2, lett. c), punto ii., e dell'art. 22 della Bolletta 2.0 e del Glossario; in particolare, ad esempio, non risulta alcuna dicitura nelle bollette acquisite mediante i documenti 2_3, 2_8, 2_13, 2_14, 2_16 e 2_18, di cui al punto 2 della *check list*, mentre risulta una differente dicitura nella bolletta rispetto al contratto, per il PDR 00080000282066, documenti 2_6 e 2_5 di cui al punto 2 della *check list*;
- c) *non* avere riportato con evidenza nelle bollette relative alla fornitura di gas, prima dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, la dicitura *“Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno”* (ad esempio documento 2_4 di cui al punto 2 della *check list*), in violazione dell'art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG;
- d) *non* avere correttamente riportato nelle bollette relative alle forniture di energia elettrica e di gas naturale ammesse al regime di compensazione della spesa (c.d. bonus sociale elettrico e bonus sociale gas), le informazioni al riguardo previste dalla regolazione (documento 2_16 di cui al punto 2 della *check list*), in violazione dell'art. 5, comma 2, lett. c), punto vi., della Bolletta 2.0 e degli artt. 4, 5, 8 e 32 del TIBEG; segnatamente Audax:
- i. nella fattura recante il bonus elettrico per disagio fisico, ha indicato una fonte normativa errata – il decreto legge n. 185/08 – , in luogo di quella – il decreto 28 dicembre 2007 – istitutiva del bonus sociale elettrico, citata all'art. 32 del TIBEG, ed ha altresì erroneamente indicato che *“la richiesta di rinnovo deve essere effettuata entro ...”* mentre in caso di disagio fisico il bonus è riconosciuto senza interruzione fino alla segnalazione di cessato uso delle apparecchiature elettromedicali (ai sensi degli artt. 4, comma 3, e 8, comma 9, del TIBEG);
 - ii. nella fattura recante il bonus gas per disagio economico, ha erroneamente indicato la data (agosto 2017) entro cui il cliente avrebbe dovuto effettuare la richiesta di rinnovo; nella fattura in esame, infatti, il periodo di compensazione iniziava il 1/11/2016 e finiva il 31/10/2017 e, poiché ai sensi dell'art. 5, comma 1, del TIBEG, il rinnovo deve essere effettuato entro il penultimo mese di durata della compensazione, la data ultima per il rinnovo era il mese di settembre 2017;
- e) *non* avere riportato nelle bollette i dati relativi:
- i. alle letture che richiedono l'utilizzo dei termini al riguardo previsti, ovvero *“letture rilevate”*, *“autoletture”* e *“letture stimate”*, in violazione

- dell'art. 6, comma 1, lett. a), e dell'art. 22 della Bolletta 2.0, del Glossario e dell'art. 6 del TIF; segnatamente, la società ha utilizzato nelle bollette di fornitura di energia elettrica termini quali “reale”, anziché “rilevata”, “acconto” invece di “stimata”, “Fin. sost.” e “Iniz. sost.” (rispettivamente documenti 2_1 fattura 226397, documenti 2_2 fattura 208347, documenti 2_20 fattura di ricostruzione consumi di cui al punto 2 della *check list*) e nelle bollette di fornitura di gas naturale termini quali “Lettura web”, “Lettura reale”, “Acconto”, “Finale”, “Lett. Iniziale” (rispettivamente documenti 2_4 fatture 18768, 35455 e 59666, documenti 2_8 e documenti 2_9 di cui al punto 2 della *check list*); per quanto riguarda le fatture recanti autoletture, non è utilizzata la dicitura prescritta, cioè “autolettura”, ma il termine “reale” nelle bollette di fornitura di energia elettrica e “lettura web” in quelle di fornitura di gas naturale (documenti 2_12 di cui al punto 2 della *check list*);
- ii. ai consumi che richiedono l'utilizzo dei termini al riguardo previsti, ovvero “consumi effettivi”, “consumi stimati” e “consumi fatturati”, in violazione dell'art. 6, comma 1, lett. b), e dell'art. 22 della Bolletta 2.0 e del Glossario; in particolare, nelle bollette sia di fornitura di energia elettrica che di gas naturale, i consumi fra due letture rilevate o autoletture non sono definiti come “effettivi”, ma sono riportati semplicemente come “consumo” senza indicazione alcuna della relativa tipologia (ad esempio documento 2_1 di cui al punto 2 della *check list*); inoltre, nelle bollette relative alla fornitura di gas naturale i consumi stimati, oltre a non essere riportati con indicazione separata, sono indicati come “Consumi rilevati” (documento 2_9 e documento 2.4, fattura 2017G000059666 di cui al punto 2 della *check list*);
- f) *non* avere riportato nelle bollette, relative sia alla fornitura di energia elettrica che di gas naturale, la situazione dei pagamenti precedenti e/o l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dal cliente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata, in violazione dell'art. 7, comma 1, lett. b) e c), della Bolletta 2.0 (ad esempio documento 2_1);
- g) *non* avere riportato in bolletta la dicitura prevista nel caso di indennizzi automatici, in violazione dell'art. 106, comma 5, del TIQE per quanto riguarda la bolletta relativa alla fornitura di energia elettrica e dell'art. 21, comma 3 del TIQV per la bolletta inerente alla fornitura di gas naturale (documenti 2_11 di cui al punto 2 della *check list*);
- h) *non* avere riportato in bolletta le informazioni sul mix energetico di fonti secondo lo schema previsto dal decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 31 luglio 2009, in violazione dell'art. 10, comma 1, lett. c) della Bolletta 2.0; infatti, lo schema presente nelle bollette inerenti alla fornitura di energia elettrica della società risulta privo delle colonne relative alla “*Composizione del mix medio nazionale utilizzato per la produzione dell'energia elettrica immessa nel sistema elettrico nei due*”

anni precedenti” (ad esempio documenti 2_1 e 2_8 di cui al punto 2 della *check list*);

- i) in caso di variazione delle condizioni economiche, *non* avere riportato nella prima bolletta di applicazione la data a partire dalla quale le nuove condizioni economiche di fornitura sono applicate, in violazione dell’art. 10, comma 2, della Bolletta 2.0; in particolare, in verifica ispettiva sono state acquisite due bollette relative alla stessa utenza elettrica con passaggio da prezzo fisso a prezzo indicizzato PUN come dichiarato dalla società (documento 2_17 di cui al punto 2 della *check list*), nelle quali non risulta riportata la prescritta data;
- j) *non* avere correttamente riportato in bolletta le informazioni sugli aggiornamenti dei corrispettivi, in violazione dell’art. 10, comma 3, lett. a), della Bolletta 2.0; segnatamente, nella maggior parte delle bollette acquisite in sede di verifica ispettiva, la società risulta avere riportato provvedimenti dell’Autorità che si riferiscono a variazioni di condizioni economiche valide per periodi differenti (antecedenti o successivi) rispetto a quello di competenza dei consumi cui si riferiscono le bollette considerate (ad esempio documento 2_2 e documento 2_4 di cui al punto 2 della *check list*); inoltre, nelle bollette relative alla fornitura di gas naturale nella sezione “Variazioni tariffarie” risulta riportata la deliberazione 304/2015/R/gas, alla quale viene erroneamente imputato l’aggiornamento delle condizioni economiche di fornitura valide per i più diversi periodi (ad esempio 1 gennaio 2017-31 marzo 2017 fattura 2017G000028157 del 30 marzo 2017 documento 2_16; 1 luglio 2017-1 settembre 2017 fattura 2017G000109663 documento 2_8; 1 ottobre 2017- 31 dicembre 2017 fattura 2018G00000 del 26 gennaio 2018 documento 2_9, di cui al punto 2 della *check list*), mentre invece la citata deliberazione reca l’<<Aggiornamento, per il trimestre 1 luglio – 30 settembre 2015, delle condizioni economiche di fornitura del gas naturale per il servizio di tutela, modifiche al TIVG e aggiornamento dell’elemento UG_{3INT} >>;
- k) in caso di fatturazione del corrispettivo C^{MOR} , *non* avere riportato in bolletta il testo dell’apposita comunicazione prevista dal Glossario nella descrizione della voce “Corrispettivo C^{MOR} ”, in violazione dell’art. 3, comma 2, della deliberazione 99/2012/R/eel, dell’art. 10, comma 3, lett. b), e dell’art. 22 della Bolletta 2.0 e del Glossario; segnatamente, nell’unica fattura acquisita in sede di verifica ispettiva con addebito di corrispettivo C^{MOR} (fattura n. 2018E000033979 del 1 febbraio 2018, documento 2_15 di cui al punto 2 della *check list*) detto testo non risulta riportato;
- l) *non* avere pubblicato sul proprio sito internet una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati ed inserito nel materiale contrattuale consegnato al cliente finale il riferimento all’indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prendere visione della predetta Guida alla lettura, in violazione dell’art. 20 della Bolletta 2.0; in particolare, la guida alla lettura pubblicata dalla

società sul proprio sito internet non descrive le voci degli importi fatturati relativi a ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali (documento 11 di cui al punto 11 della *check list*) e nella documentazione contrattuale acquisita in sede di verifica ispettiva non è riportato alcun riferimento all'indirizzo internet della Guida alla lettura, né alle ulteriori modalità per prenderne visione (documenti 2_6 e 2_7 di cui al punto 2 della *check list*);

m) avere applicato specifici corrispettivi per l'invio delle bollette in formato cartaceo, in violazione del divieto di applicazione ai clienti finali di corrispettivi aggiuntivi per la ricezione delle fatture di cui agli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14 ribadito dall'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com; segnatamente, l'art. 17, comma 6, delle condizioni generali di fornitura di energia elettrica e gas naturale acquisite in sede di verifica ispettiva (documento 2_7 di cui al punto 2 della *check list*) prevede che “(...) *per l'invio della fattura tramite vettore postale verrà addebitato un costo di € 1,00 a fattura. (...)*” e in alcune delle fatture acquisite in sede di verifica ispettiva risultano addebitati ai clienti degli importi a titolo di “Oneri spedizione Posta” (documenti 2_16 fattura 2017E000185632, documento 2_20 fattura 2017G00127654, documento 2_14 fattura 2018E000033200 di cui al punto 2 della *check list*);

- alla luce di quanto sopra Audax risulta avere violato gli artt. 5, 6, 7, 10, 20 e 22 della Bolletta 2.0, l'art. 106, comma 5, del TIQE, l'art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG, l'artt. 6 del TIF, gli artt. 4, 5, 8 e 32 del TIBEG, l'art. 21, comma 3, del TIQV, il Glossario, l'art. 3, comma 2, della deliberazione 99/2012/R/eel, gli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14;
- dagli elementi acquisiti non risulta che le predette condotte siano cessate, con conseguente perdurante lesione del diritto dei clienti finali ad una corretta fatturazione.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio, nei confronti di Audax, di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 e dell'art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Audax Energia S.r.l. per l'accertamento della violazione delle disposizioni in materia di trasparenza della bolletta per i consumi di energia elettrica e/o di gas naturale e di fatturazione dei consumi energetici nei termini di cui in motivazione e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 e dell'art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14;

2. di comunicare che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. k) e dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato A, del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A, nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di richiedere, per l'effetto, a Audax Energia S.r.l., ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. a), della legge 481/95 e dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di inviare, al predetto responsabile del procedimento, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della presente determinazione, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it, le informazioni da rendere seguendo l'allegato schema di autocertificazione, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A);
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 4;
6. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 3 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i termini di cui ai precedenti punti 4 e 5 sono sospesi fino alla data di ricevimento della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di cui al precedente punto 3;
7. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
8. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 7;
9. di comunicare il presente provvedimento a Audax Energia S.r.l. (P. Iva 10027190015) mediante PEC all'indirizzo audaxenergia@pec.audaxenergia.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

31 luglio 2018

Il Direttore
avv. Michele Passaro