

DELIBERAZIONE 26 SETTEMBRE 2019
389/2019/S/COM

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA A2A ENERGIA S.P.A. E
CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1080^a bis riunione del 26 settembre 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" 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 *unbundlig* 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 23 luglio 2019, 317/2019/S/com (di seguito: deliberazione 317/2019/S/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 15 novembre 2018, DSAI/65/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/65/2018/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 A2A Energia S.p.a. (di seguito: A2A o società) di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea.
9. In particolare, nella scheda dell’offerta commerciale per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici del mercato libero, denominata “Prezzo Sicuro Web+”, valida per adesioni fino al 6 luglio 2018, pubblicata dalla società sul sistema di ricerca *TrovaOfferte* e allegata alla predetta segnalazione, si leggeva, tra le “Altre informazioni”, alla voce “Servizi accessori con oneri a carico del Cliente”, che “In caso di disattivazione del servizio di pagamento mediante addebito diretto su conto corrente (RID) e/o del servizio *bollett@mail*, il prezzo dell’energia verrà maggiorato di un corrispettivo pari a 0,01 euro/kWh ”.
10. Dalle successive verifiche effettuate dagli Uffici dell’Autorità in data 5 luglio 2018 sul sistema di ricerca *TrovaOfferte*, era stato rilevato che anche la scheda dell’offerta commerciale per la fornitura di gas ai clienti domestici del mercato libero, denominata “A2A Click Gas”, valida per adesioni fino al 31 luglio 2018, prevedeva, tra le “Altre informazioni”, alla voce “Adesione online”, che “(...) In caso di disattivazione della domiciliazione bancaria e/o del servizio *bollett@mail*, dalla prima fattura utile il prezzo applicato alla materia prima gas verrà maggiorato di un importo pari a 0,0250 €/Smc”.
11. Non erano emerse evidenze della cessazione dell’applicazione di un sovrapprezzo per la ricezione della bolletta in formato cartaceo, perlomeno 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.
12. Pertanto, con determinazione DSAI/65/2018/com è stato avviato, nei confronti di A2A, 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.
13. In data 22 novembre 2018 la società ha presentato istanza di accesso agli atti (acquisita con prot. Autorità 33161), evasa dal Responsabile del procedimento in data 4 dicembre 2018 (prot. Autorità 34367).
14. In data 17 dicembre 2018 A2A 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 35796), 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/65/2018/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.
15. In data 11 luglio 2019 A2A 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 18617), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 9 luglio 2019 (prot. Autorità 18349).
16. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 11 luglio 2019 (acquisita con prot. Autorità 18617), A2A 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/65/2018/com è cessata; in particolare:
- a) la cessazione, in data 10 dicembre 2018, dell'applicazione dei corrispettivi di postalizzazione per la ricezione delle fatture in formato cartaceo nei confronti di tutti i clienti sottoscrittori dell'Offerta Prezzo Sicuro Web+, è stata comprovata dalla società sia con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che con fatture;
 - b) la circostanza che l'offerta A2A Click non ha mai previsto alcun corrispettivo aggiuntivo in caso di disattivazione del servizio *bollett@mail* è stata comprovata con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.
17. La proposta presentata da A2A reca i seguenti tre impegni:
- Impegno n. 1
Restituzione a tutti i clienti finali sottoscrittori dell'offerta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale Prezzo Sicuro Web+, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi aggiuntivi addebitati in caso di disattivazione del servizio *bollett@mail*, inclusivi di IVA.
- Impegno n. 2
Eliminazione per tutti i clienti del mercato libero, interessati al servizio *bollett@mail*, del vincolo di attivazione congiunta della domiciliazione bancaria dei pagamenti, e riconoscimento a tutti i clienti domestici e small business aventi già un contratto a condizioni di mercato libero con A2A, che decidano di rinunciare alla ricezione della bolletta cartacea e di attivare il servizio *bollett@mail* nei 12 mesi successivi all'attuazione dell'impegno, di un *bonus una tantum* di 6 euro.
- Impegno n. 3
Riconoscimento ai clienti finali in fornitura a cui sono stati applicati i corrispettivi di postalizzazione, di un ulteriore ristoro consistente in un *bonus una tantum* dell'importo pari a 12,00 euro.
18. Con la deliberazione 317/2019/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 A2A come risultante dalla nota 11 luglio 2019 (acquisita con prot. Autorità 18617), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito *internet*.

19. A seguito della pubblicazione sul sito *internet* dell’Autorità in data 31 luglio 2019, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da A2A.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

20. L’Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall’esercente.
21. In primo luogo, nella citata proposta di impegni dell’11 luglio 2019 (acquisita con prot. Autorità 18617), A2A 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/65/2018/com è cessata; in particolare:
- a) la cessazione, in data 10 dicembre 2018, dell’applicazione dei corrispettivi di postalizzazione per la ricezione delle fatture in formato cartaceo nei confronti di tutti i clienti sottoscrittori dell’Offerta Prezzo Sicuro Web+, è stata comprovata dalla società sia con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che con fatture;
 - b) la circostanza che l’offerta A2A Click non ha mai previsto alcun corrispettivo aggiuntivo in caso di disattivazione del servizio *bollett@mail* è stata comprovata con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.
22. L’impegno n. 1, consistente nella restituzione a tutti i clienti finali sottoscrittori dell’offerta di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale Prezzo Sicuro Web+, 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.
23. L’impegno n. 2, inerente all’eliminazione per tutti i clienti del mercato libero, interessati al servizio *bollett@mail*, del vincolo di attivazione congiunta della domiciliazione bancaria dei pagamenti e al riconoscimento di un *bonus una tantum* di 6,00 euro a tutti i clienti domestici e *small business* aventi già un contratto a condizioni di mercato libero con A2A, che decidano di rinunciare alla ricezione della bolletta cartacea, ha lo scopo di incentivare ulteriormente gli utenti verso scelte maggiormente ecosostenibili, in linea con gli obiettivi perseguiti dal decreto legislativo 102/14.
24. L’impegno n. 3, consistente nel riconoscimento ai clienti finali in fornitura a cui sono stati applicati i corrispettivi di postalizzazione, di *bonus una tantum* dell’importo pari a 12,00 euro, è volto a fornire un ulteriore ristoro ai clienti interessati dalla violazione che siano in fornitura con A2A.
25. Per le suesposte ragioni, l’Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla citata nota 11 luglio 2019 (acquisita con prot. Autorità 18617), – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più

- efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/65/2018/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di A2A.
26. 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.
27. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di A2A, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/65/2018/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 da A2A Energia S.p.a., come risultanti dalla nota 11 luglio 2019 (acquisita con prot. Autorità 18617) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/65/2018/com;
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 con A2A, con accredito dell'ammontare nel primo ciclo di fatturazione utile e comunque entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione o, in caso di morosità del cliente, mediante compensazione; per i clienti con contratto cessato, invece, la restituzione verrà effettuata tramite assegno oppure accredito su conto corrente entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione o, in caso di morosità del cliente, attraverso compensazione parziale o totale del credito. In caso di mancato incasso dell'assegno o di accredito su conto corrente non andato a buon fine, resterà salvo il diritto dei clienti con contratto cessato di chiedere la restituzione entro il termine di 5 anni dalla data di emissione del rimborso;

- b) con riferimento all'impegno n. 2, la misura sarà attuata entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione e avrà una durata di 12 mesi;
- c) con riferimento all'impegno n. 3, il riconoscimento del *bonus* sarà effettuato nella prima fattura utile successiva alla notifica della presente deliberazione;
- 3. di prevedere che A2A Energia S.p.a. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 5, 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;
- 4. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/65/2018/com nei confronti di A2A 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;
- 5. di ordinare ad A2A 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;
- 6. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del 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;
- 7. di notificare il presente atto ad A2A Energia S.p.a. (P. Iva 12883420155) mediante PEC all'indirizzo a2a.energia@pec.a2a.eu e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

26 settembre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini