

**DELIBERAZIONE 1 OTTOBRE 2019
401/2019/S/COM**

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

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

Nella 1081^a riunione del 1 ottobre 2019

VISTI:

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 sull'efficienza energetica (di seguito: direttiva 2012/27/UE);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere a), c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14) recante attuazione della direttiva 2012/27/UE;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, recante "Attivazione di un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas" (di seguito: deliberazione ARG/com 151/08);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A;
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;

- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A;
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 15 novembre 2018, DSAI/67/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/67/2018/com).

CONSIDERATO CHE:

- in attuazione della direttiva 2012/27/UE, il decreto legislativo 102/14 stabilisce un quadro di misure per la promozione e il miglioramento dell’efficienza energetica e detta norme finalizzate a rimuovere gli ostacoli sul mercato dell’energia e a superare le carenze del mercato che frenano l’efficienza nella fornitura e negli usi finali dell’energia;
- in particolare, per quanto concerne l’“Efficienza nell’uso dell’energia”, cui è dedicato il Titolo II del predetto decreto legislativo, l’art. 9, contenente disposizioni in ordine alla “Misurazione e fatturazione dei consumi energetici”, al comma 8 attribuisce all’Autorità il compito di assicurare che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali (tra l’altro) per la ricezione delle fatture;
- il comma 12 del successivo art. 16, rubricato “Sanzioni”, prevede che l’impresa di vendita di energia al dettaglio che applica specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture sia soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 a 5.000 euro per ciascuna violazione;
- ai sensi del comma 15 del medesimo articolo, il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l’Autorità;
- l’art. 20 del decreto legislativo 102/14 stabilisce che le disposizioni ivi contenute entrano in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, ovvero il 19 luglio 2014;
- il divieto in esame è stato ribadito dall’art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com – applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c., della predetta deliberazione – il quale dispone che “In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)”;
- con la deliberazione ARG/com 151/08, l’Autorità aveva attivato un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (di seguito: sistema di ricerca TrovaOfferte) che consentiva ai clienti finali di conoscere e valutare le caratteristiche delle offerte commerciali pubblicate dalle imprese ammesse, e che poneva in capo a queste ultime la responsabilità piena ed esclusiva per la gestione e pubblicazione in detto sistema di ricerca degli elementi informativi di propria competenza, garantendo la loro completezza, correttezza e veridicità e provvedendo al loro costante aggiornamento;
- il predetto sistema di ricerche TrovaOfferte, attivo fino al 16 settembre 2018, è stato sostituito dal Portale Offerte istituito con deliberazione 51/2018/R/com;
- a seguito di una segnalazione pervenuta all’Autorità in data 5 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 17736), è emersa l’applicazione, da parte di alcune

- società, fra cui Dolomiti Energia S.p.a. (di seguito: Dolomiti o società) di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea;
- in particolare, nella scheda dell'offerta commerciale per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici del mercato libero, denominata "Family", valida per adesioni fino al 30 aprile 2018, pubblicata dalla società sul sistema di ricerca TrovaOfferte e allegata alla predetta segnalazione, si leggeva, tra le "Altre informazioni", alla voce "Prestazioni facoltative con oneri a carico del cliente", che "(...) Qualora il Cliente richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo Dolomiti Energia addebiterà un importo pari a 1 Euro per emissione";
 - dalle successive verifiche effettuate dagli Uffici dell'Autorità in data 9 luglio 2018 sul sistema di ricerche TrovaOfferte, era stato rilevato che:
 - anche la scheda relativa all'offerta commerciale per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici del mercato libero, denominata "Family Web", valida per adesioni fino al 31 luglio 2018, prevedeva tra le "Altre informazioni", alla voce "Prestazioni facoltative con oneri a carico del cliente", che "(...) Qualora il Cliente richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo Dolomiti Energia addebiterà un importo pari a 1 Euro per emissione";
 - una previsione simile era contenuta nelle schede relative alle offerte commerciali per la fornitura di gas naturale ai clienti domestici del mercato libero, denominate "Family Web Gas", "Gas Sconto20" e "Idea gas", valide per adesioni fino al 31 luglio 2018, che recavano tra le "Altre informazioni", alla voce "Servizio Bollett@mail e fatturazione", la seguente: "(...) Qualora il cliente aderisca all'offerta e non attivi il servizio bollett@mail o richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo, Dolomiti Energia avrà la facoltà di addebitare al Cliente un contributo spese pari ad 1 euro per ogni documento emesso";
 - 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;
 - a fronte di quanto sopra, con determinazione DSAI/67/2018/com è stato avviato, nei confronti di Dolomiti, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14 e dell'art. 2, comma 20, lett. d), della legge 481/95, formulando contestualmente una richiesta di informazioni, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95 e dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
 - in data 10 dicembre 2018 la società ha presentato istanza di accesso agli atti (acquisita con prot. Autorità 34903), evasa dal Responsabile del procedimento in data 12 dicembre 2018 (prot. Autorità 35394);
 - in data 17 dicembre 2018 Dolomiti 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 35794), 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/67/2018/com, riguardanti il numero dei clienti finali domestici ai quali dal 19 luglio 2014 erano stati applicati specifici corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea, nonché il numero delle fatture cartacee per la cui ricezione erano stati applicati gli stessi corrispettivi;
- in data 12 agosto 2019 Dolomiti 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 21196), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 7 agosto 2019 (prot. Autorità 21049);
- nella riunione del 1 ottobre 2019 il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 12 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 21196), Dolomiti 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/67/2018/com è cessata;
- in particolare:
 - a) la cessazione, in data 5 maggio 2018, dell'applicazione dei corrispettivi di postalizzazione per la ricezione delle fatture in formato cartaceo risulta sia dalle condizioni generali di contratto delle offerte commerciali valide dal 1° maggio 2018, che da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa dalla società;
 - b) la circostanza che nessun corrispettivo è stato mai applicato per la ricezione della fattura in formato cartaceo nel caso di fornitura di gas naturale è stata comprovata dalla società sia con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, che con fatture;
 - c) la circostanza che la presenza del corrispettivo di postalizzazione nelle condizioni contrattuali rilevate con il TrovaOfferte a luglio 2018 è dovuta ad un rifiuto e che in ogni caso detto corrispettivo non è più stato applicato alle offerte in questione, è stata comprovata con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà;
- la proposta presentata da Dolomiti reca i seguenti tre impegni:
 1. restituzione a tutti i clienti finali domestici sul mercato libero dell'energia elettrica, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi addebitati per l'invio della fattura cartacea, inclusivi di IVA (impegno n. 1);

2. invio a tutti i clienti domestici con contratto attivo sul mercato libero, sia di energia elettrica che di gas naturale, di un'analisi personalizzata dei consumi energetici (impegno n. 2) così articolata:
 - i) invio – in allegato alla prima fattura utile successiva alla notifica della delibera di approvazione degli impegni e/o attraverso canali digitali – di un'analisi personalizzata dei consumi energetici effettuata sui dati storici a disposizione della società, corredata da consigli per consumi più efficienti, con contestuale offerta di un buono, valido dodici mesi, per l'accesso gratuito al servizio di *check up* energetico *on line* e indicazione del *link* al portale per aderirvi;
 - ii) trascorsi sei mesi, invio di un'ulteriore analisi dei consumi sulla base dei dati storici aggiornati e indicazione del *link* al portale per aderire entro i successivi sei mesi – ove il cliente non lo abbia già fatto – al servizio gratuito di *check up* energetico e/o scaricare i risultati di tale servizio;
 - iii) decorsi 2 anni dalla completa implementazione di tutte le attività sopra descritte, trasmissione all'Autorità di un *report* che evidenzierà, con riferimento ai clienti beneficiari del servizio di *check up* energetico, il profilo di consumo degli stessi e gli eventuali scostamenti (in termini di risparmi energetici conseguiti) rispetto ai consumi del periodo precedente.
Il trattamento dei dati acquisiti in attuazione del suddetto impegno sarà effettuato nel rispetto della normativa sulla *privacy*.
3. riconoscimento di un *bonus una tantum* di 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 entro 15 mesi dalla data di notifica della deliberazione di approvazione degli impegni (impegno n. 3).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Dolomiti appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- nell'attuazione dell'impegno n. 2 Dolomiti non dovrà 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;
 - b) i dati relativi alle abitudini di consumo dei clienti interessati dai presenti impegni, per finalità commerciali e/o comunque estranee all'attuazione degli impegni;
- sussistano i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da Dolomiti, come risultante dalla nota 12 agosto 2019 (prot. Autorità 21196)

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni, presentata da Dolomiti Energia S.p.a., come risultante dalla nota 12 agosto 2019 (prot. Autorità 21196) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/67/2018/com e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del Responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura "*Proposta di impegni di Dolomiti Energia S.p.a. nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/67/2018/com. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com*";
4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
5. di avvisare che, entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Dolomiti Energia S.p.a. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di comunicare il presente atto a Dolomiti Energia S.p.a. (P. Iva 01812630224) mediante PEC all'indirizzo info.commerciale@cert.dolomitienergia.it e agli avvocati Fabio Todarello e Claudia Sarrocco agli indirizzi fabio.todarello@milano.pecavvocati.it e claudiasarrocco@pec.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

1 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini