

## **Deliberazione 11 ottobre 2010 – VIS 111/10**

### **Adozione di provvedimenti ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nei confronti di Edison Energia S.p.A.**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione dell'11 ottobre 2010

### **Visti:**

- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- legge 3 agosto 2007, n. 125, di conversione con modificazioni del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 19 luglio 2006, n. 152/06;
- la deliberazione dell'Autorità 30 novembre 2006, n. 267/06
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2007, n. 83/07;
- la deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07;
- la deliberazione dell'Autorità 26 ottobre 2007, n. 272/07;
- la deliberazione dell'Autorità 29 maggio 2008, ARG/elt 70/08;
- la deliberazione dell'Autorità 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità 25 settembre 2009, VIS 93/09;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09.

### **Fatto**

1. Dall'esame delle bollette acquisite dagli uffici dell'Autorità - nell'ambito dell'attività di monitoraggio sul rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità ed a seguito di un reclamo - è risultato che Edison Energia S.p.A. (di seguito: Edison Energia o società) ha violato alcune disposizioni inerenti le bollette emesse nei confronti dei clienti del mercato libero domestici e non domestici.
2. Pertanto, con deliberazione VIS 93/09 l'Autorità ha avviato nei confronti della società un procedimento per l'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie,

nonché per l'adozione di eventuali provvedimenti prescrittivi, per le seguenti violazioni relative alle fatture dei clienti del mercato libero:

- a. domestici: inosservanza dell'obbligo di indicare all'interno del Quadro sintetico, nella sintesi degli importi dovuti per la fornitura, il totale fornitura di energia elettrica, al netto delle imposte (art. 7, comma 1 e Allegato 1, punto 1, lettera d), primo alinea, delibera n. 152/06), e dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme allo schema definito dall'Autorità nell'Allegato 3 e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 3, delibera n. 152/06);
  - b. *non* domestici connessi in bassa tensione: inosservanza dell'obbligo di indicare i corrispettivi unitari fatturati al cliente per l'uso delle reti, comprensivi delle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (art. 6, comma 1, delibera n. 152/06), dell'obbligo di riportare un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio conformi agli schemi definiti dall'Autorità negli Allegati 1 e 2 e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegati 1 e 2, delibera n. 152/06), nonché dell'obbligo di indicare il termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente (art. 11, comma 1, lettera d), delibera n. 152/06).
3. Con nota 2 novembre 2009 (prot. Autorità n. 0063905/A) la società ha chiesto di accedere agli atti del procedimento e di partecipare all'audizione finale davanti al Collegio.
  4. In data 11 novembre 2009 (prot. Autorità n. 0066544) è stato consentito l'accesso agli atti.
  5. Nel corso dell'istruttoria Edison Energia ha depositato una memoria (prot. Autorità n. 0004872/A del 1 febbraio 2010).
  6. Con nota 16 aprile 2010 (prot. Autorità n. 0015549), il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del d.P.R. n. 244/01, ha comunicato alla società le risultanze istruttorie, confermando la contestazione delle predette violazioni.
  7. In data 4 maggio 2010 si è svolta l'audizione finale di cui agli articoli 16, comma 3, e 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01, nel corso della quale il Collegio dell'Autorità ha consentito a Edison Energia di depositare, oltre il termine previsto dall'articolo 16, comma 3, del citato d.P.R., documenti e memoria difensiva, che sono stati poi acquisiti in data 13 maggio 2010 (prot. Autorità n. 018777/A) e 21 maggio 2010 (prot. Autorità n. 0019793/A).
  8. Successivamente la società ha depositato una nota ed allegata documentazione (prot. Autorità n. 0027743/A del 3 agosto 2010).

### **Valutazione giuridica**

9. Con deliberazione n. 152/06 l'Autorità ha approvato la "*direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità*", contenente disposizioni volte a migliorare la comprensibilità e la trasparenza della bolletta anche dei clienti del mercato libero alimentati in bassa tensione. In particolare, tra i nuovi obblighi a carico degli esercenti vi è quello di riportare in bolletta un Quadro sintetico e un

Quadro di dettaglio dei corrispettivi, conformi agli schemi predisposti dall'Autorità, incluse le denominazioni ivi previste.

10. Le disposizioni di cui alla deliberazione n. 152/06 sono entrate in vigore per i clienti del mercato libero:
- domestici, dal 1 novembre 2007 (art. 25, comma 8, delibera n. 156/07);
  - non domestici connessi in bassa tensione, dal 1 ottobre 2008 (delibera ARG/elt 70/08).

#### *A. Argomentazioni di Edison Energia*

11. Con la prima memoria Edison Energia ha chiesto che il procedimento si concluda senza l'irrogazione di sanzioni, stante l'insussistenza o assoluta lievit  delle violazioni contestate, e, in subordine, con l'irrogazione della sanzione minima, svolgendo a tale fine argomentazioni specifiche per ciascuna condotta contestata ed argomentazioni subordinate di carattere generale relative alla quantificazione della sanzione.
12. Con la seconda memoria la societ  ha chiesto l'irrogazione della sanzione minima. Anche in tale scritto difensivo sono state svolte argomentazioni specifiche per ciascuna condotta contestata ed argomentazioni di carattere generale, oltre ad argomentazioni in ordine alla quantificazione della sanzione.

#### *A.1 Argomentazioni di carattere generale*

13. Secondo Edison Energia nel presente procedimento l'Autorit  si troverebbe a contemperare due interessi, entrambi meritevoli di tutela, quello di utenti e consumatori e quello di promozione della concorrenza, rappresentato nel caso di specie dall'ingresso della stessa societ  nel mercato residenziale: ad avviso dell'operatore il secondo interesse non dovrebbe essere considerato recessivo.

#### *A.2 Argomentazioni specifiche*

##### *A.2.1 Infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti domestici del mercato libero*

14. Edison Energia ha dedotto quanto segue:
- a) per quanto riguarda le violazioni attinenti al Quadro di dettaglio:
    - i) l'indicazione dell'unit  di misura della Quota fissa e della Quota potenza in €/anno e €/Kw/anno, anzich  in €/cliente/mese e €/Kw/mese, sarebbe un'infrazione meramente formale, priva di pregiudizio reale per il consumatore, dovuta alla volont  di adeguarsi all'unit  di misura che l'Autorit  avrebbe previsto per la pubblicazione dei corrispettivi nella scheda riepilogativa che deve essere consegnata al cliente finale prima della stipula del contratto o entro dieci giorni da essa (delibera 110/07); in ogni caso nella seconda memoria la societ  ha dichiarato di avere eliminato tale difformit  dal 20 maggio 2010;
    - ii) la diversa denominazione delle imposte - "accisa" e "addizionale dell'accisa" in luogo di "imposta erariale" e "addizionale enti locali" - sarebbe conforme a quella adottata dall'Agenzia delle Dogane e sarebbe

stata utilizzata per evitare possibili contestazioni sul piano fiscale; in ogni caso nella seconda memoria la società ha dichiarato di avere eliminato dal 20 maggio 2010 anche tale difformità;

- iii) l'indicazione separata dei corrispettivi liberi e di quelli regolati permetterebbe una chiara evidenziazione del prezzo dell'energia applicato al cliente finale e di eventuali sconti praticati, rispetto alle componenti fissate dall'Autorità a copertura dei costi per i servizi a rete e per gli oneri generali in linea con quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 della delibera ARG/com 202/09; nella seconda memoria la società ha dichiarato che tale difformità sarebbe cessata (dal 20 maggio 2010), avendo rappresentato la Quota energia in due voci distinte, una relativa ai corrispettivi per fascia oraria ed una relativa ai corrispettivi per scaglioni di consumo;
  - iv) dal 20 maggio 2010 sarebbero, altresì, state adeguate tutte le altre denominazioni non conformi;
- b) per quanto riguarda le violazioni attinenti al Quadro sintetico:
- i) l'Autorità - in risposta ad una richiesta di chiarimenti sull'applicabilità della delibera n. 152/06 - avrebbe affermato che detta delibera indica i contenuti "minimi ed inderogabili" dei documenti di fatturazione e ciò avrebbe indotto a ritenere possibile scorporare la voce "Totale fornitura di energia elettrica, al netto delle imposte" (da indicare nella sintesi degli importi dovuti per la fornitura) nelle due voci "Quota energia" e "Quota fissa e quota potenza". La società ha affermato di avere, comunque, provveduto tempestivamente ad aggiungere detta voce nel Quadro sintetico, allegando a dimostrazione di ciò una bolletta emessa il 28 dicembre 2009;
- c) inoltre la società ha affermato che:
- i) a conferma dell'assenza di qualsiasi potenzialità lesiva per i clienti finali, le bollette in questione sarebbero state realizzate in collaborazione con l'Associazione di consumatori "Cittadinanza Attiva" il cui logo sarebbe riportato sulle bollette medesime; tale circostanza, anche se inidonea ad eliminare l'illecito, sarebbe indicativa della natura formale delle violazioni; inoltre, l'assenza di pregiudizi agli utenti sarebbe confermata dalla mancanza di reclami al riguardo;
  - ii) l'inesperienza di Edison Energia nel mercato residenziale, la complessità delle valutazioni da affrontare al momento dell'ingresso su tale mercato e la necessità di adeguamento di tutti i sistemi informatici, giustificherebbero le predette infrazioni; inoltre, tali difformità sarebbero "compensate" dagli indubbi benefici, sia in termini di sviluppo della concorrenza che di libertà di scelta per i consumatori, apportati dall'ingresso di Edison Energia sul mercato residenziale; con la seconda memoria la società ha prodotto la prima fattura emessa nei confronti di un cliente finale domestico, risalente a febbraio 2009.

#### *A.2.2 Infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti non domestici del mercato libero connessi in bassa tensione*

15. Nella seconda memoria la società ha dichiarato di utilizzare per la fatturazione dei clienti non domestici connessi in bassa tensione due *layout* differenti - A e B - a seconda del tipo di offerta commerciale applicata: da settembre 2009, infatti, sarebbe stato introdotto il *layout* A, prima utilizzato per i clienti industriali connessi in MT e AT, ritenuto più semplice del *layout* B e maggiormente in linea con le disposizioni della delibera n. 152/06. Edison Energia ha argomentato sulle condotte contestate per ciascuno di essi. Non sono stati tuttavia prodotti documenti di fatturazione con *layout* B. In particolare, la società ha dedotto quanto segue:

- a) sulle violazioni attinenti al Quadro di dettaglio:
  - i) la difformità relativa alla diversa denominazione delle imposte - “accisa” e “addizionale dell’accisa” in luogo di “imposta erariale” e “addizionale enti locali” - sarebbe stata rettificata dal 20 maggio 2010 per le bollette con *layout* A, mentre quelle con *layout* B sarebbero sempre state conformi sotto questo profilo;
  - ii) quanto all’indicazione separata dei corrispettivi liberi e di quelli regolati, nelle bollette con *layout* A permarrrebbe solo l’indicazione separata, nella Quota energia dei servizi di vendita, della voce “perdite e dispacciamento” che, peraltro, essendo coerente con il contratto stipulato dal cliente sarebbe in linea con la delibera ARG/com 202/09 la quale, per i clienti del mercato libero, stabilisce l’esposizione in bolletta dei corrispettivi per i servizi di vendita secondo l’articolazione prevista in contratto; nelle bollette con *layout* B, invece, il Quadro di dettaglio sarebbe stato adeguato interamente alla delibera ARG/com 202/09 a partire dalle bollette relative ai consumi di luglio 2010;
  - iii) la disaggregazione delle componenti denominate A, UC e MCT, per le bollette con *layout* B sarebbe stata eliminata a partire dalle fatture relative ai consumi di luglio 2010 con l’adeguamento del Quadro di dettaglio alla delibera ARG/com 202/09, mentre quelle con *layout* A sarebbero sempre state conformi sotto questo profilo;
  - iv) tutte le denominazioni del Quadro di dettaglio delle bollette con *layout* A sarebbero state allineate alla delibera n. 152/06 dal 20 maggio 2010, mentre quelle delle bollette con *layout* B sarebbero state uniformate alla delibera ARG/com 202/09 a partire dalle bollette relative ai consumi di luglio 2010;
- b) sulle violazioni attinenti al Quadro sintetico:
  - i) ad avviso della società l’indicazione del periodo di fatturazione nel Quadro di dettaglio, anziché nel Quadro sintetico, non sarebbe una violazione sostanziale, essendo tale informazione comunque presente in bolletta, e sarebbe dovuta al fatto che le bollette potrebbero riferirsi a diversi siti (cioè differenti punti di prelievo) ed i relativi periodi di fatturazione non coincidere; in ogni caso, tale difformità sarebbe stata eliminata per le bollette con *layout* B a partire dalle fatture relative ai consumi di luglio 2010, mentre quelle con *layout* A sarebbero sempre state conformi sotto questo profilo;
- c) quanto alla mancata indicazione in bolletta del termine intercorrente tra la scadenza indicata per il pagamento e l’attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente, le bollette con *layout* A

sarebbero sempre state conformi sotto questo profilo, mentre per quelle con *layout B* la condotta contestata sarebbe cessata a gennaio 2010.

## *B. Valutazione delle argomentazioni di Edison Energia*

### *B.1 Sull'argomentazione di carattere generale*

16. Il contemperamento dei due interessi indicati da Edison - la tutela di utenti e consumatori, e la promozione della concorrenza - è stato effettuato al momento dell'adozione della delibera n. 152/06. Con tale provvedimento, infatti, l'Autorità ha ritenuto opportuno garantire - nella prima fase di piena liberalizzazione del mercato elettrico - la trasparenza dei documenti di fatturazione anche a coloro che decidano di abbandonare il mercato vincolato (ora servizio di maggior tutela) e di stipulare un contratto dove non vengono più applicate le condizioni - tariffarie, contrattuali e di trasparenza - previste dall'Autorità. Nel mercato liberalizzato la bolletta, oltre a consentire la verifica della corretta applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte, è anche lo strumento per confrontare la convenienza delle varie offerte proposte dai nuovi fornitori. E', dunque, fondamentale che essa sia comprensibile per i clienti finali e che sia redatta secondo modalità uniformi ed omogenee tra i vari esercenti, anche per quanto riguarda le unità di misura e le denominazioni utilizzate. Le disposizioni contenute nella delibera n. 152/06 sono, pertanto, frutto del giudizio di contemperamento svolto dal regolatore - a seguito di un procedimento di consultazione aperto a tutti i soggetti interessati - tra l'esigenza di semplificazione (e dunque di leggibilità) della bolletta da parte dei clienti finali e quella di una maggiore attenzione al mercato e quindi all'autonomia delle imprese. A tale giudizio non può sovrapporsi quello del singolo esercente che - ritenendo di meglio soddisfare questa o quella esigenza - decida di alterare gli schemi stabiliti dal regolatore. Tale finalità è stata peraltro ribadita in sede di consultazione (DCO 13/09 del 12 giugno 2009) e confermata con la deliberazione ARG/com 202/09, dove si prevede che nella bolletta siano riportati un Quadro di dettaglio e un Quadro di sintesi, "conformi nel *linguaggio* e nelle *informazioni*" agli schemi allegati allo stesso provvedimento. Ne consegue che, contrariamente a quanto sostenuto da Edison Energia, l'inosservanza delle denominazioni stabilite dall'Autorità non può essere considerata una violazione meramente formale/terminologica, perché incide direttamente sulle finalità perseguite dal regolatore con il provvedimento in esame.

### *B.2 Sulle singole condotte contestate*

#### *B.2.1 Sulle infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti domestici del mercato libero*

17. Per quanto concerne tali bollette, si osserva che:

a. infrazioni relative al Quadro di dettaglio:

- i) è irrilevante la circostanza che l'indicazione dell'unità di misura della Quota fissa e della Quota potenza in €/anno e €/Kw/anno, anziché in €/cliente/mese e €/Kw/mese, non determini pregiudizi per il cliente finale, perché si tratta di un illecito di mera condotta che si perfeziona a prescindere dal verificarsi di un effetto lesivo; altrettanto, inconferente è

l'argomentazione secondo la quale l'unità di misura utilizzata sarebbe conforme a quella indicata dall'Autorità per la pubblicazione dei corrispettivi da parte del venditore al momento della stipula del contratto con il cliente finale: nel caso di specie rileva infatti il diverso obbligo del venditore di indicare i corrispettivi *nella bolletta*; al riguardo la delibera n. 152/06 prevede, quale unità di misura della Quota fissa e della Quota potenza, il riferimento al mese (mantenuto anche dalla delibera ARG/com 202/09), essendo normalmente il mese, o suoi multipli, il periodo di riferimento temporale delle bollette ed essendo stabilito, all'art. 3 (recante criteri generali di regolazione dei corrispettivi) comma 4, dell'Allegato A della delibera n. 348/07, che gli importi derivanti dall'applicazione di componenti tariffarie sono addebitati in quote *mensili*; inoltre l'obbligo di utilizzare la stessa unità di misura da parte di tutti i venditori, di cui alla delibera n. 152/06, serve a garantire al cliente finale un'uniformità di lettura delle bollette e quindi la loro confrontabilità; nella bolletta del 20 maggio 2010 relativa a cliente domestico allegata alla seconda memoria, tale difformità risulta cessata;

- ii) non appare rilevante l'argomentazione che la diversa denominazione delle imposte - "accisa" e "addizionale dell'accisa" in luogo di "imposta erariale" e "addizionale enti locali" - sarebbe conforme a quella indicata dall'Agenzia delle Dogane nella circolare recante "Aggiornamento del quadro di classificazione delle Entrate" a seguito del d.lgs. n. 26 del 2007 di "Attuazione della direttiva 2003/96/CE che ristruttura il quadro comunitario per la tassazione dei prodotti energetici e dell'elettricità". Infatti, questa circolare non si sovrappone alle disposizioni dettate dall'Autorità (che attengono al contenuto della bolletta e quindi ai rapporti tra esercente ed utente) ma, con finalità diverse, che riguardano i rapporti tra esercenti ed erario, si limita a ricordare agli operatori che i versamenti con modello F/24 Accise (e quindi in un momento a valle del processo di fatturazione) dovranno tenere conto delle nuove denominazioni dei codici tributo. Per mera completezza, inoltre, si rileva che nella consultazione che ha condotto all'adozione della deliberazione ARG/com 202/09 (i cui allegati mantengono la previsione dell'utilizzo della denominazione "imposta erariale" ritenuta più comprensibile per il cliente finale) nessuna osservazione è stata in merito sollevata dalla società; in ogni caso dalle bollette del 20 maggio 2010 prodotte dalla società la difformità risulta cessata;
- iii) non è condivisibile la tesi secondo cui l'indicazione separata dei corrispettivi liberi e di quelli regolati sarebbe conforme alle previsioni della delibera ARG/com 202/09, perché le disaggregazioni dei corrispettivi così come riportati dalla società in bolletta, non appaiono conformi neppure a detta delibera; nelle bollette allegata alla seconda memoria la Quota energia risulta ancora disaggregata, riportando separatamente la "quota energia per fascia di consumo" e la "quota energia per scaglioni di consumo", in difformità sia dalla delibera n. 152/06, sia dalla delibera ARG/com 202/09; la condotta contestata, dunque, persiste;

- iv) la violazione inerente l'utilizzo di denominazioni diverse da quelle contenute nell'Allegato 3 della delibera n. 152/06, riguarda *anche altre* voci del Quadro di dettaglio, quali, ad esempio, le voci "costo dell'energia elettrica", "corrispettivi regolati" e "corrispettivi di sistema" della Quota energia e la voce "Importo totale" in luogo di "Totale fornitura di energia elettrica e imposte"; dalle bollette del 20 maggio 2010, prodotte dalla società, dette difformità risultano cessate;
- b. infrazioni relative al Quadro sintetico:
- i) non appare condivisibile l'argomentazione secondo la quale, poiché la delibera n. 152/06 indica soltanto i contenuti "minimi ed inderogabili" della bolletta, avrebbe potuto scorporarsi la voce "totale fornitura di energia elettrica, al netto delle imposte" nelle due voci "quota energia" e "quota fissa e quota potenza". Infatti, proprio in quanto minimi ed inderogabili i contenuti della bolletta previsti dalla suddetta delibera non possono mancare. In ogni caso, la bolletta relativa a cliente domestico prodotta dalla società dimostra la cessazione della condotta illecita in esame nel mese di dicembre 2009;
- c. in generale:
- i) la circostanza che le bollette in esame sarebbero state realizzate in collaborazione con l'Associazione di consumatori "Cittadinanza Attiva", il cui logo sarebbe riportato sulle bollette medesime, è del tutto irrilevante ai fini della valutazione della responsabilità amministrativa per l'inosservanza della regolazione che evidentemente non viene meno per il sol fatto che la condotta illecita sia assentita da un'associazione di consumatori; né tale assenso sarebbe indicativo della natura formale delle violazioni, trattandosi di illeciti di mera condotta che si perfezionano a prescindere dal verificarsi di un effetto lesivo; infine, contrariamente a quanto affermato dalla società, sono pervenuti all'Autorità alcuni reclami in cui i clienti si sono lamentati della scarsa chiarezza delle bollette, il che conferma la sussistenza di pregiudizi agli utenti;
- ii) non sono idonee ad escludere la responsabilità della società, nemmeno l'asserita inesperienza in ordine al mercato residenziale, la complessità delle valutazioni che sarebbero state affrontate al momento dell'ingresso su tale mercato e la conseguente necessità di adeguamento di tutti i sistemi informatici: trattasi, infatti, di meri problemi organizzativi interni che un esercente professionale del settore avrebbe dovuto affrontare con la diligenza richiesta alla stregua del rigoroso criterio sancito dal secondo comma dell'art. 1176 del codice civile; neanche gli asseriti vantaggi per la concorrenza possono giustificare l'inosservanza delle disposizioni dettate dall'Autorità; al fine di dimostrare il recente ingresso nel mercato residenziale, la società ha prodotto una fattura emessa nei confronti di un cliente finale domestico risalente a febbraio 2009 e tale circostanza assume rilievo ai fini della quantificazione della sanzione.
18. Alla luce di quanto sopra, essendo ancora in atto l'infrazione di cui al precedente punto iii) della lettera a), persiste l'esigenza di adottare il provvedimento prescrittivo prospettato al punto 1, lettera b), della deliberazione di avvio del presente procedimento.

*B.2.2 Sulle infrazioni relative alle bollette emesse nei confronti dei clienti non domestici del mercato libero connessi in bassa tensione*

19. Per quanto concerne tali bollette - per le quali la società ha dichiarato nella seconda memoria di utilizzare due differenti *layout*, A e B -, si osserva quanto segue:

- a. infrazioni relative al Quadro di dettaglio:
  - i) le bollette con *layout* B – tra cui, secondo la società, quella esaminata ai fini dell’avvio del presente procedimento - hanno sempre riportato la denominazione corretta delle imposte (“imposta erariale” e “addizionale enti locali”), mentre per quelle con *layout* A, dalle fatture prodotte, l’utilizzo delle denominazioni difformi risulta cessato il 20 maggio 2010; in ogni caso valgono le stesse considerazioni già svolte per le bollette dei clienti domestici al precedente paragrafo *B.2.1*, lettera a) punto ii);
  - ii) quanto all’indicazione separata dei corrispettivi liberi e di quelli regolati, vale quanto già osservato per le bollette dei clienti domestici al precedente paragrafo *B.2.1*, lettera a) punto iii); nelle bollette con *layout* A allegata alla seconda memoria, la Quota energia dei servizi di vendita risulta ancora disaggregata, riportando separatamente la voce “perdite e dispacciamento”; al riguardo, si rileva che l’invocato allineamento alla delibera ARG/com 202/09 - peraltro non verificabile non avendo la società prodotto copia del contratto - non può essere limitato a singole voci del Quadro di dettaglio, ma deve riguardare la sua totalità; la condotta contestata, dunque, allo stato persiste; quanto alle bollette con *layout* B la società ha eliminato detta difformità mediante adeguamento del Quadro di dettaglio alla delibera ARG/com 202/09 a partire dalle bollette relative ai consumi di luglio 2010;
  - iii) non sono condivisibili le argomentazioni svolte a giustificazione della disaggregazione delle componenti denominate A, UC e MCT: infatti, proprio l’esigenza di garantire la massima chiarezza e trasparenza della bolletta per il cliente finale ha indotto l’Autorità a stabilire che dette componenti siano obbligatoriamente inglobate nei corrispettivi unitari fatturati al cliente per l’uso delle reti (art. 6, delibera n. 152/06); in ogni caso tale infrazione - riguardante le bollette con *layout* B - è stata eliminata a partire dalle fatture relative ai consumi di luglio 2010 (con l’adeguamento del Quadro di dettaglio alla delibera ARG/com 202/09);
  - iv) in ordine all’utilizzo di denominazioni diverse da quelle contenute nell’Allegato 2 della delibera n. 152/06, dall’esame delle bollette del 20 maggio 2010 con *layout* A prodotte dalla società le denominazioni utilizzate nel Quadro di dettaglio risultano solo parzialmente conformi a quelle previste dalla deliberazione ARG/com 202/09. In ogni caso la conformità alla delibera da ultimo citata dovrebbe riguardare il Quadro di dettaglio nella sua totalità e non una parte di esso. Per le bollette con *layout* B tali difformità sono cessate a partire dalle bollette relative ai consumi di luglio 2010, a seguito dell’adeguamento del Quadro di dettaglio alle prescrizioni della delibera ARG/com 202/09;
- b. infrazioni relative al Quadro sintetico:
  - i) la circostanza che il periodo di fatturazione - assente nel Quadro sintetico - sia stato indicato nel Quadro di dettaglio non è idonea ad escludere la

sussistenza dell'illecito. Tale informazione, infatti, rientra tra quelle da rendere immediatamente evidenti al cliente finale e, per tale ragione, ne è stata prevista l'indicazione proprio nel Quadro sintetico. Inoltre, è inconferente l'argomentazione che nel caso di bollette relative a diversi punti di prelievo con periodi di fatturazione non coincidenti, l'esercente deve riportare il corrispondente periodo di fatturazione nel Quadro di dettaglio (anziché nel Quadro sintetico), poiché nella fattispecie non si tratta di bolletta "multisito" (cioè relativa a più punti di prelievo) e, dunque, il periodo di fatturazione avrebbe dovuto essere senz'altro indicato nel Quadro sintetico; inoltre, la denominazione "periodo di calcolo" utilizzata per indicare il "periodo di riferimento della fatturazione" non solo non è conforme a quella prevista dall'Allegato 1 della delibera n. 152/06, ma risulta anche poco comprensibile; tale infrazione - contestata per le bollette con layout B - è stata eliminata a partire dalle fatture relative ai consumi di luglio 2010; le fatture con layout A, invece, sono sempre state conformi sotto questo profilo;

- c. la violazione consistente nella mancata indicazione del termine intercorrente tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente, è cessata stante l'inserimento di tale informazione nella bolletta relativa a cliente non domestico con layout B (emessa il 15 gennaio 2010) allegata dalla società; le bollette con layout A sono sempre state conformi sotto questo profilo;
  - d. in generale, non è idonea ad escludere la sussistenza delle violazioni la circostanza che Edison Energia abbia adeguato il Quadro di dettaglio delle bollette con layout B alla disciplina della delibera ARG/com 202/09 in tempi più rapidi rispetto all'entrata in vigore della medesima (1 gennaio 2011); tale circostanza assume, tuttavia, rilievo ai fini della quantificazione della sanzione, sotto il profilo della gravità della violazione.
20. Pertanto, essendo cessate soltanto alcune delle condotte illecite contestate, sussiste per le altre - precedenti punti ii) e iv) della lettera a) - l'esigenza di adottare il provvedimento prescrittivo prospettato al punto 1, lettera b), della deliberazione di avvio del presente procedimento.

### **Quantificazione della sanzione**

21. L'articolo 11 della legge n. 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- a) gravità della violazione;
  - b) opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
  - c) personalità dell'agente;
  - d) condizioni economiche dell'agente.
22. Con deliberazione 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08, l'Autorità ha adottato "*Linee guida sull'applicazione dei criteri di quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481*".
23. Le violazioni contestate sono raggruppabili in due tipi, individuati in ragione della tipologia di cliente finale, domestico o non domestico. Per comodità espositiva, ai

fini della quantificazione della relativa sanzione, ognuna delle due violazioni verrà autonomamente valutata alla luce dei sopra citati criteri.

*Violazione sub a. del precedente punto 2 (relativa a clienti finali domestici)*

24. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Edison Energia non ha rispettato norme poste a tutela dell'interesse dei clienti finali di ricevere documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica trasparenti e comprensibili. La bolletta, infatti, è il principale mezzo di comunicazione tra fornitore e cliente finale: attraverso di essa il cliente finale può verificare i suoi consumi e la spesa che deve sostenere per la fornitura di energia elettrica, riceve importanti informazioni relative al rapporto contrattuale, ai suoi diritti ed obblighi e ad alcuni aspetti della regolazione del settore. Inoltre, in un mercato liberalizzato, come quello attuale, la bolletta rappresenta il primo strumento per valutare la convenienza delle condizioni economiche praticate e per confrontare le offerte provenienti da altri fornitori. E' pertanto necessario, nell'interesse del cliente e dello sviluppo della concorrenza, che la bolletta sia redatta in modo chiaro, comprensibile e uniforme e che le informazioni in essa contenute siano complete e trasparenti.
25. Sulla durata delle condotte contestate, considerato che Edison Energia ha emesso la prima fattura nei confronti di un cliente domestico del mercato libero a febbraio 2009, si osserva quanto segue:
  - le infrazioni relative all'errata indicazione dell'unità di misura della Quota fissa e della Quota potenza, alla diversa denominazione delle imposte, nonché all'utilizzo di denominazioni difformi da quelle contenute nell'Allegato 3 della delibera n. 152/06, sono cessate nel mese di maggio 2010 e, pertanto, si sono protratte per poco più di un anno;
  - le difformità del Quadro sintetico sono cessate nel mese di dicembre 2009 e dunque si sono protratte per quasi un anno.
26. Persiste, invece, la condotta illecita consistente nell'indicare la Quota energia del Quadro di dettaglio in modo difforme dall'Allegato 3 della delibera n. 152/06, condotta che, dunque, si protrae da circa un anno e mezzo.
27. Sotto il profilo della gravità assume rilievo attenuante il fatto che la società non risulta avere conseguito indebiti vantaggi economici o competitivi. Peraltro, contrariamente a quanto sostenuto da Edison Energia, le condotte contestate hanno pregiudicato l'interesse pubblico tutelato dalle disposizioni violate come, peraltro, confermano i reclami pervenuti.
28. Quanto all'asserita buona fede, si rileva che essa non opera come circostanza attenuante, bensì quale causa di esclusione della responsabilità purché l'errore sulla liceità della condotta risulti incolpevole, occorrendo a tal fine una circostanza idonea ad indurre in errore alla quale l'interessato non possa ovviare con l'ordinaria diligenza. Nella fattispecie la società non ha fornito alcuna dimostrazione in tale senso per cui non sussistono i presupposti per escludere la sua colpevolezza.
29. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante. Non può, infatti, essere accolta la tesi secondo cui la tempestiva eliminazione di alcune difformità integrerebbe un ravvedimento operoso ai sensi dell'art. 7 delle Linee Guida. Il ravvedimento operoso consiste nella eliminazione o attenuazione delle *conseguenze* dannose della violazione, mentre, nel caso di specie, la condotta della società si sostanzia nella cessazione della *violazione*, incidendo, dunque, sulla sua

durata. Pertanto, tale elemento viene preso in considerazione sotto il diverso profilo della *gravità*.

30. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Edison Energia si è resa responsabile di altra violazione di provvedimenti dell'Autorità. Segnatamente, con deliberazione VIS 77/08 è stata ritenuta responsabile della violazione delle disposizioni relative al coefficiente M di cui alla deliberazione n. 237/00 (articolo 17, comma 1), recepite dalla deliberazione 207/02 e dagli articoli 3 e 4 della deliberazione n. 138/03, in materia di regolazione tariffaria del servizio di fornitura del gas. Non può essere condivisa l'argomentazione della società secondo cui il proprio atteggiamento collaborativo dovrebbe essere valorizzato in sede di valutazione della personalità dell'agente, ai sensi dell'art. 5 delle Linee Guida: al riguardo si osserva che l'eliminazione di alcune violazioni assume rilievo, come già esposto, sotto il profilo della durata e quindi della gravità dell'illecito, mentre l'impegno ad adeguare il *layout* delle proprie bollette alle disposizioni della delibera n. 152/06 e (dal 1 gennaio 2011) alla delibera n. 202/09 costituisce un atto dovuto. La mancanza di indebiti vantaggi economici o competitivi per la società viene considerata sotto il profilo della gravità. Infine, non può essere accolta la tesi secondo cui l'assenza di ogni inclinazione alla violazione della regolazione, rilevante ai sensi dell'art. 5 delle Linee Guida, sarebbe dimostrata dalla circostanza che l'indicazione separata nel Quadro di dettaglio dei corrispettivi regolati da quelli liberi è prevista anche dalla nuova disciplina in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, di cui alla deliberazione ARG/com 202/09, poiché la disaggregazione dei corrispettivi così come riportata nelle bollette della società non appare conforme neppure alla deliberazione da ultimo citata e, in ogni caso, tale preteso "allineamento" alla futura regolazione non potrebbe essere invocato per tutte le altre violazioni contestate alla società.
31. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante di circa euro 2.900.000.000 (duemiliardinovecentomilioni).
32. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 172.000 (centosettantaduemila).

*Violazione sub b. del precedente punto 2 (relativa a clienti finali non domestici)*

33. Per quanto concerne il profilo della gravità della violazione, si rinvia ai precedenti punti 24, 27 e 28.
34. Sulla durata delle condotte contestate, considerata l'entrata in vigore delle disposizioni in esame il 1 ottobre 2008 per i clienti non domestici, si osserva quanto segue:
- l'infrazione, riguardante le bollette con layout A, relativa alla diversa denominazione delle imposte - "accisa" e "addizionale dell'accisa" in luogo di "imposta erariale" e "addizionale enti locali" - è cessata nel mese di maggio 2010 e, pertanto, si è protratta per circa un anno e mezzo;
  - l'inosservanza, riscontrata nelle bollette con layout B, degli obblighi di indicare i corrispettivi unitari fatturati al cliente per l'uso delle reti comprensivi delle componenti A, UC e MCT, di riportare un Quadro sintetico ed un Quadro di dettaglio conformi alle disposizioni dettate dall'Autorità, è cessata nel mese di luglio 2010 e si è, quindi, protratta per circa un anno e nove mesi;

- l'infrazione, riscontrata nelle bollette con layout B, relativa alla mancata indicazione del termine intercorrente tra la scadenza indicata per il pagamento e l'attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità del cliente, risulta cessata nel mese di gennaio 2010; dunque, si è protratta per un periodo di poco più di un anno.
35. Persiste, invece, da quasi due anni, il mancato rispetto, nelle bollette con *layout A*, dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi stabiliti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste.
  36. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, si rinvia al precedente punto 29.
  37. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 30. Inoltre, merita apprezzamento l'impegno assunto dalla società di adeguare il Quadro di dettaglio delle bollette con *layout B* relative ai clienti del mercato libero non domestici, alle disposizioni della delibera ARG/com 202/09 a partire dalle fatture relative ai consumi di luglio 2010, anticipando così l'attuazione di detto provvedimento di circa sei mesi. Impegno che Edison ha dimostrato di aver tempestivamente rispettato.
  38. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente punto 31.
  39. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 143.000 (centoquarantatremila)

## **DELIBERA**

1. si accerta la violazione, da parte di Edison Energia S.p.A., delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità di cui alla deliberazione n. 152/06, nei termini di cui in motivazione;
2. sono irrogate a Edison Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, due sanzioni amministrative pecuniarie pari ad un importo complessivo di euro 315.000 (trecentoquindicimila):
  - a) euro 172.000 (centosettantaduemila), per aver violato gli artt. 6 e 7 e gli Allegati 1 e 3 della deliberazione n. 152/06, nell'emissione delle bollette nei confronti dei clienti del mercato libero domestici;
  - b) euro 143.000 (centoquarantatremila), per aver violato l'art. 7 e gli Allegati 1 e 2 della deliberazione n. 152/06, nell'emissione delle bollette nei confronti dei clienti del mercato libero non domestici connessi in bassa tensione;
3. si ordina a Edison Energia S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, di riportare nelle bollette del mercato libero dei clienti domestici la Quota energia del Quadro di dettaglio e nelle bollette con *layout A* dei clienti non domestici in bassa tensione del mercato libero il Quadro di dettaglio, con le relative denominazioni, in modo conforme alla regolazione e di trasmettere all'Autorità la prova dell'ottemperanza a tale prescrizione entro 90 (novanta) giorni dalla notifica del presente provvedimento;
4. si ordina a Edison Energia S.p.A di pagare le sanzioni di cui al precedente punto 2 entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di

riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente “QAE” e codice tributo “787T”), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;

5. decorso il termine di cui al punto precedente, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo “788T”); in caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all’articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81 (codice tributo “789T”);
6. si ordina a Edison Energia S.p.A di comunicare l’avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui sopra all’Autorità, mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
7. il presente provvedimento sarà notificato mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento a Edison Energia S.p.A, con sede legale in via Foro Buonaparte, n. 31, 20121 Milano, e pubblicato sul sito *internet* dell’Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale, ai sensi dell’articolo 2, comma 25, della legge n. 481/95, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato nel termine di 120 giorni.

11 ottobre 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis