

## **Deliberazione 7 febbraio 2011 – VIS 21/11**

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

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

Nella riunione del 7 febbraio 2011

### **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 parere del Consiglio di Stato, Sez. III, 7 dicembre 2010, n. 5388
- 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 19 gennaio 2010, VIS 3/10;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09;
- la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2010, GOP 75/10.

### **Considerato che:**

- il Consiglio di Stato, con il parere n. 5388/10, si è espresso nel senso che l'attuale Collegio dell'Autorità, il cui mandato settennale è scaduto il 15 dicembre 2010, continua ad operare in regime di *prorogatio* limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili ed urgenti, per un periodo massimo di sessanta giorni dalla suddetta data;
- con la deliberazione GOP 75/10 l'Autorità si è conformata al suddetto parere stabilendo che, a decorrere dal 16 dicembre 2010, eserciterà le proprie funzioni

limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione o a quelli indifferibili ed urgenti, fino al completamento del procedimento di nomina ed alla assunzione delle funzioni del nuovo Collegio, e comunque non oltre il 13 febbraio 2011;

- la presente delibera costituisce atto di ordinaria amministrazione, stante la doverosità dell'esercizio delle funzioni sanzionatorie.

## **Fatto**

1. Dall'esame delle bollette acquisite dagli uffici dell'Autorità - nell'ambito dell'attività di monitoraggio sul rispetto da parte degli esercenti delle disposizioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità - è risultato che Flyenergia S.p.A. (di seguito: Flyenergia 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 3/10 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:
  - a. inosservanza dell'obbligo di riportare un Quadro sintetico conforme agli schemi definiti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 1, punto 1, lettere b) e d) della delibera n. 152/06);
  - b. inosservanza dell'obbligo di esporre nel Quadro di dettaglio i corrispettivi relativi alla Quota energia in forma aggregata e di riportare i corrispettivi unitari relativi alla Quota fissa e alla Quota potenza (art. 7, commi 1, 4 e 5, e Allegati 2 e 3 della delibera n. 152/06);
  - c. inosservanza dell'obbligo di indicare il tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza (art. 11, comma 1, lettera c), delibera n. 152/06), nonché di riportare in maniera evidente il recapito per l'inoltro all'esercente, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni (art. 17, comma 2, delibera n. 152/06).
3. Con nota 20 settembre 2010 (prot. Autorità n. 0031411), 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.
4. Successivamente Flyenergia ha depositato una memoria (prot. Autorità n. 0032155/A del 27 settembre 2010).
5. In data 12 ottobre 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.

## **Valutazione giuridica**

6. Con la 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, e quello di indicare in ogni bolletta in maniera evidente il recapito per l’inoltro all’ esercente, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

7. 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).
8. Dall’esame di alcune bollette emesse da Flyenergia è emersa la violazione delle suddette disposizioni ed in particolare con riguardo ai clienti del mercato libero:
  - a) domestici:
    - i) non risulta rispettato lo schema del Quadro *sintetico* di cui all’Allegato 1 della delibera n. 152/06; in particolare, la “sintesi degli importi dovuti per la fornitura” non risulta riportata in modo conforme - sia nell’articolazione, che nelle denominazioni - alla lettera d., punto 1 dell’Allegato citato e mancano le informazioni di cui alla lettera b. (dati identificativi del cliente, della fornitura e del contratto), punto 1 dell’Allegato in esame, erroneamente riportate in un diverso quadro (denominato “Dettaglio relativo alla fornitura di Energia Elettrica nel Punto di fornitura n. ....”);
    - ii) non è rispettato lo schema del Quadro di *dettaglio* di cui all’Allegato 3 della delibera n. 152/06 e non sono utilizzate le denominazioni ivi previste; in particolare, la voce “Quota energia” è esposta in forma disaggregata e non sono riportati i corrispettivi unitari e le unità di misura della Quota fissa e della Quota potenza, oltre a non essere indicati i subtotali;
    - iii) non è osservato l’obbligo di indicare in bolletta il tasso di interesse di mora applicato qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza (art. 11, comma 1, lettera c), delibera n. 152/06), nonché di riportare in maniera evidente il recapito per l’inoltro all’ esercente, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni (in violazione dell’art. 17, comma 2, delibera n. 152/06);
  - b) *non* domestici connessi in bassa tensione: risultano le medesime violazioni descritte ai punti i), ii) - con riferimento all’Allegato 2, relativo ai clienti non domestici, della delibera n. 152/06 - e iii), della precedente lettera a).

#### A. Argomentazioni di Flyenergia

9. Nella memoria la società ha sostenuto la legittimità della condotta tenuta, la propria buona fede e, in ogni caso, la lievità delle infrazioni contestate, svolgendo al riguardo argomentazioni specifiche relative a ciascuna di esse. In particolare ha dedotto che:
  - i) le informazioni assenti nel Quadro sintetico sarebbero comunque presenti nel Quadro di dettaglio e la deliberazione n. 152/06 non imporrebbe alcun obbligo in ordine alle denominazioni da utilizzare in tali quadri; l’infrazione contestata, dunque, non sussisterebbe oppure sarebbe di lievissima entità;

- ii) l'art. 7 della deliberazione n. 152/06 e l'Allegato 3 alla medesima non prevederebbero un ordine preciso e/o tassativo con il quale i diversi corrispettivi devono essere riportati nel Quadro di dettaglio, essendo lo schema di cui al citato Allegato meramente esemplificativo; nella bolletta della società tutte le suddette informazioni sarebbero state riportate in modo chiaro e completo e l'esposizione in forma disaggregata della "Quota energia" consentirebbe una migliore informazione del cliente finale; anche tale infrazione, dunque, non sussisterebbe oppure sarebbe di lievissima entità;
- iii) sarebbe conforme all'art. 11, comma 1, lett. c), della deliberazione n. 152/06 l'indicazione in bolletta del tasso di interesse di mora solo nel caso di pagamento tardivo, poiché una diversa interpretazione comporterebbe l'obbligo di indicare in maniera completa e dettagliata per ogni fattura e per ogni cliente anche i requisiti di cui alle lettere a) - modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente - e b) - situazione dei pagamenti delle bollette precedenti - del citato comma; quanto all'indicazione di un recapito per l'inoltro di reclami o richieste di informazioni all'esercente, all'interno del quadro specifico "Assistenza Clienti" ed in calce alla fattura stessa, sarebbe presente una pluralità di recapiti; anche tale infrazione, dunque, non sussisterebbe oppure sarebbe di lievissima entità.

Tali argomentazioni varrebbero sia per le infrazioni relative alle bollette dei clienti domestici, che per quelle dei clienti non domestici.

#### *B. Valutazione delle argomentazioni di Flyenergia*

10. Le argomentazioni svolte dalla società non sono condivisibili per le seguenti ragioni:

- i) l'art. 7, comma 1, della deliberazione n. 152/06, prevedendo che "*La bolletta riporta un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio conformi agli schemi di cui agli Allegati 1, 2, 3, 4 (...)*" e che "*Gli esercenti utilizzano le denominazioni previste dai suddetti Allegati e un carattere di stampa leggibile. (...)*", sancisce il carattere vincolante del contenuto (macrovoci, voci e aggregazioni) di tali schemi e delle denominazioni ivi indicate. I suddetti schemi sono frutto di una scelta di bilanciamento compiuta a seguito di un procedimento di consultazione aperto a tutti i soggetti interessati tra l'esigenza di semplificazione (e dunque di leggibilità) della bolletta e l'esigenza di salvaguardare l'autonomia delle imprese. A tale scelta regolatoria non può sovrapporsi quella del singolo esercente che – ritenendo di meglio perseguire questa o quella esigenza – altera gli schemi stabiliti dal regolatore. La deliberazione n. 152/06 non consente, dunque, l'inserimento o l'eliminazione nel Quadro sintetico e in quello di dettaglio di una o più voci rispetto a quelle contenute negli schemi definiti dall'Autorità. Ne discende che il Quadro sintetico riportato nelle bollette della società non è conforme a quanto previsto dall'art. 7 e dall'Allegato 1 della citata deliberazione;
- ii) gli schemi di cui agli Allegati alla deliberazione n. 152/06 non sono esemplificativi, ma vincolanti per quanto concerne il contenuto e le denominazioni utilizzate, essendo liberamente determinabili dall'esercente soltanto le "*modalità grafiche*", cioè l'impaginazione, la rappresentazione

grafica dei predetti schemi; ne consegue che la voce “Quota energia” non può essere esposta in forma disaggregata e che devono essere riportati anche i corrispettivi unitari e le unità di misura della “Quota fissa” e della “Quota potenza”, nonché i subtotali; in particolare, la mancata indicazione dei corrispettivi unitari afferenti alla quota fissa e alla quota potenza, non consente al cliente di controllare la correttezza dei corrispettivi fatturatigli;

iii) contrariamente a quanto sostenuto dalla società, l’art. 11, comma 1, prevede proprio che *ogni* bolletta riporti *tutte* le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dal cliente (lett. a), la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti - richiedendo altresì, nel caso di bollette che non risultino pagate, la loro indicazione - (lett. b), il tasso di interesse di mora applicato al cliente qualora il pagamento avvenga oltre la scadenza (lett. c) e il termine che intercorre tra la scadenza indicata per il pagamento e l’attivazione delle procedure previste dal contratto in caso di morosità (lett. d). In particolare, la previsione di riportare in tutte le bollette il tasso di interesse di mora applicato in caso di mancato rispetto della scadenza indicata per il pagamento, risponde all’esigenza del cliente finale di conoscere in anticipo quali sono le conseguenze di un eventuale pagamento tardivo onde poter decidere consapevolmente. Al riguardo l’indicazione in bolletta del tasso di interesse di riferimento e della eventuale relativa maggiorazione è idonea a consentire al cliente finale la conoscenza degli interessi moratori applicati nel caso di pagamento oltre la scadenza (verificando il valore del tasso di interesse in quel momento vigente ed aggiungendo l’eventuale maggiorazione). Per quanto concerne l’indicazione di un recapito per l’inoltro di reclami o richieste di informazioni all’ esercente, si rileva che l’art. 17, comma 2, della deliberazione n. 152/06 impone l’obbligo di riportare in bolletta “*in maniera evidente*” il recapito per l’inoltro anche in forma scritta di reclami o richieste di informazioni: pertanto, l’indicazione di tale recapito in calce alla fattura, nell’intestazione a piè di pagina, non è conforme alla citata disposizione. Per quanto concerne i recapiti indicati in bolletta all’interno del quadro “*Assistenza Clienti*”, si osserva che, contrariamente a quanto dedotto, manca l’indicazione del numero di fax.

11. Quanto all’asserita buona fede, si osserva che essa rileva come causa di esclusione della responsabilità solo quando sussistano elementi positivi idonei a ingenerare nell’autore della violazione il convincimento della liceità della sua condotta e risulti che il trasgressore abbia fatto tutto quanto possibile per conformarsi al precetto di legge, ciò che nella fattispecie non è.
12. Pertanto, persistendo l’inosservanza nelle bollette dei clienti domestici e di quelli non domestici del mercato libero, dell’obbligo di riportare in bolletta un Quadro sintetico e un Quadro di dettaglio conformi agli schemi definiti dall’Autorità, comprese le denominazioni ivi utilizzate, e di indicare il tasso di interesse di mora applicato in caso di pagamento tardivo, sussiste l’esigenza di adottare il provvedimento prescrittivo prospettato al punto 1, lettera b), della deliberazione di avvio del presente procedimento.

## Quantificazione della sanzione

13. 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.
14. 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".
15. Le violazioni contestate sono raggruppabili in due tipi, individuati in ragione della tipologia di cliente finale, domestico o non domestico. 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)*

16. Sotto il profilo della gravità della violazione, Flyenergia non ha rispettato norme poste a tutela di un interesse rilevante dei clienti finali, come quello 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 fondamentale, nell'interesse dell'utente e dello sviluppo della concorrenza, che la bolletta sia redatta in modo chiaro e comprensibile e che le informazioni in essa contenute siano complete e trasparenti. Le violazioni in questione non possono essere considerate meramente formali o terminologiche: la difformità della bolletta dagli schemi definiti dall'Autorità pregiudica le finalità di pubblico interesse perseguite dalla regolazione (comprensibilità, uniformità e confrontabilità delle bollette).
17. Non risulta che le condotte illecite siano cessate. Pertanto, considerato che le disposizioni violate sono entrate in vigore per i clienti del mercato libero domestici dal 1 novembre 2007, le infrazioni si protraggono da circa tre anni.
18. Per quanto riguarda l'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
19. Quanto al criterio della personalità dell'agente, Flyenergia non si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità.
20. In merito al criterio delle condizioni economiche dell'agente, la società ha un fatturato rilevante di circa 102 milioni di euro.
21. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 12.000 (dodicimila).

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

22. Per quanto concerne il profilo della gravità della violazione, si rinvia al precedente punto 16.
23. Sulla durata delle condotte contestate, considerato che le disposizioni in questione sono entrate in vigore per i clienti del mercato libero non domestici connessi in bassa tensione dal 1 ottobre 2008, le infrazioni si protraggono da circa due anni.
24. Per quanto riguarda l'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, si rinvia al precedente punto 18.
25. Quanto al criterio della personalità dell'agente, si rinvia al precedente punto 19.
26. In merito al criterio delle condizioni economiche dell'agente, si rinvia al precedente punto 20.
27. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 7.000 (settemila)

**DELIBERA**

1. si accerta la violazione, da parte di Flyenergia 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 Flyenergia 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 19.000 (diciannovemila):
  - a) euro 12.000 (dodicimila), per aver violato gli artt. 7 e 11 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 7.000 (settemila) per aver violato gli artt. 7 e 11 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 Flyenergia 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 e di quelli non domestici, il tasso di interesse di mora applicato in caso di pagamento tardivo e il Quadro sintetico ed il Quadro di dettaglio, comprese le denominazioni ivi utilizzate, 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 Flyenergia 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 Flyenergia S.p.A di comunicare all’Autorità l’avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui sopra, 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 Flyenergia S.p.A, con sede legale in via Donatori di Sangue, n. 6/D, 25050 Paderno Franciacorta (BS), 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 Tribunale amministrativo regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

7 febbraio 2011

Il Presidente: Alessandro Ortis