

**DETERMINAZIONE DSAI/51/2018/COM**

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

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

Il giorno 31 luglio 2018

**VISTI:**

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012 sull'efficienza energetica (di seguito: direttiva 2012/27/UE);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere a), c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 28 dicembre 2007 (di seguito: decreto 28 dicembre 2007);
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14) recante attuazione della direttiva 2012/27/UE;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) del 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09 recante Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità "in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (*settlement*)" e s.m.i. (di seguito: TIS);

- la deliberazione dell’Autorità del 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel e s.m.i. (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 26 settembre 2013, 402/2013/R/com recante “Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG)” e s.m.i. (di seguito: TIBEG);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas recante “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)” e s.m.i. (di seguito: RQDG);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 24 luglio 2014, 367/2014/R/gas recante “Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RTDG 2014-2019)” e s.m.i. (di seguito: RTDG);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante “Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane” e s.m.i. (di seguito: Bolletta 2.0);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com e s.m.i., recanti rispettivamente il Glossario della bolletta per la fornitura di energia elettrica e il Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale (di seguito: Glossario);
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2015, 304/2015/R/gas (di seguito: deliberazione 304/2015/R/gas);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 21 luglio 2016, 413/2016/R/com recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com recante Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità “in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)” e s.m.i. (di seguito: TIF);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com) nonché il suo Allegato A recante “Disciplina delle offerte PLACET (offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela) per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale”;
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2017, 809/2017/E/com (di seguito: deliberazione 809/2017/E/com);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 8 febbraio 2018, 60/2018/A.

**CONSIDERATO CHE:**

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

su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti telefonici per le chiamate di pronto intervento dell'impresa distributrice (art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG);

- in ordine alle informazioni inerenti ai regimi di compensazione della spesa, l'art. 32 del TIBEG dispone che sia inserita in bolletta la dicitura ivi riportata, che prevede il richiamo alla fonte normativa istitutiva dei sistemi di compensazione della spesa, rispettivamente decreto 28 dicembre 2007 per la fornitura di energia elettrica e decreto-legge 185/08 per quella di gas naturale, nonché l'indicazione del mese e dell'anno in cui deve essere chiesto il rinnovo (per i casi di disagio economico);
- l'art. 5 del TIBEG disciplina le modalità di rinnovo delle compensazioni per i casi di disagio economico, stabilendo che deve essere effettuato entro il mese n-1, essendo n l'ultimo dei dodici mesi di durata della compensazione (comma 1);
- la compensazione della spesa per disagio fisico, invece, è riconosciuta dall'impresa di distribuzione senza interruzioni (art. 4, comma 3, del TIBEG), fino alla comunicazione al distributore da parte del venditore della cessazione dell'uso di apparecchiature elettromedicali segnalata dal cliente (art. 8, comma 9, del TIBEG);
- tra i dati identificativi del cliente finale e della relativa fornitura, rientrano altresì *"le caratteristiche tecniche della fornitura"* (art. 5, comma 2, lett. d), con il dettaglio, per il settore del gas naturale, della tipologia d'uso, distinguendo tra *"uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria"* e *"uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento"* (punto iii.), rilevante ai fini della determinazione dell'importo dell'eventuale bonus sociale gas, e della classe del misuratore (punto v.), che assume rilievo ai fini della determinazione di alcune quote fisse della tariffa obbligatoria di distribuzione –  $teta_1$  (dis) e  $teta_1$  (mis) (Tabella 8 della RTDG) –, nonché dell'importo degli indennizzi automatici ai clienti finali per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione (art. 59 della RQDG);
- tra gli *"altri dati"* che costituiscono gli elementi minimi della bolletta sintetica, vi sono:
  - *"i dati relativi alle letture, ai consumi e a eventuali ricalcoli da evidenziare con le modalità di cui all'art. 6"* (art. 5, comma 4, lett. b), della Bolletta 2.0); il citato art. 6, comma 1, dispone che per tutti i periodi cui si riferisce la bolletta deve essere evidenziato, tra l'altro, *"a) il dettaglio delle letture, con l'indicazione separata tra letture rilevate, autoletture e letture stimate e con l'articolazione, per il settore elettrico, di ciascuna fascia oraria; b) il dettaglio dei consumi, con l'indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati e con l'articolazione, per il settore elettrico, di ciascuna fascia oraria"*; per i dati relativi alle letture e ai consumi anche il Glossario prevede l'utilizzo in bolletta di identiche voci: letture rilevate, autoletture, letture stimate, consumi effettivi, consumi stimati, consumi fatturati; i commi 3 e 4 del medesimo articolo prevedono che nel caso di ricalcoli di importi precedentemente fatturati, diversi da

quelli dovuti per utilizzo di misure stimate, il venditore indichi sempre in bolletta il motivo del ricalcolo, riportando una delle motivazioni ivi elencate oppure, in caso di motivazione non presente, avendo cura di specificare quale sia la diversa motivazione ricorrente nel caso di specie (art. 6, comma 3, lett. b), punto iii., e comma 4, lett. b) punto iii.);

- *“le informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione, da evidenziare con le modalità di cui all’art. 7”* (art. 5, comma 4, lett. c), della bolletta 2.0); ai sensi del citato art. 7, comma 2, nel caso in cui sia segnalata l’esistenza di bollette che non risultino pagate, nella bolletta sintetica deve essere data informazione al cliente circa le procedure previste dal contratto in caso di morosità e il costo delle eventuali situazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura;
- *“la sintesi degli importi fatturati comprese le informazioni sulla normativa fiscale, da evidenziare con le modalità di cui all’art. 8”* (art. 5, comma 4, lett. d), della bolletta 2.0); il predetto art. 8 prevede al comma 3 che siano indicati separatamente, tra l’altro, gli importi fatturati relativi a *“ a) spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema; (...); c) le altre partite, specificando la natura dell’importo addebitato/accreditato al cliente e che comprendono anche gli eventuali indennizzi da corrispondere al cliente; (...)”*; al riguardo, il Glossario specifica che la voce *“Altre partite” “Comprende gli importi eventualmente addebitati/accreditati al cliente finale per oneri diversi rispetto a quelli relativi alla Spesa per la materia energia, alla Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e alla Spesa per oneri generali. A titolo di esempio, possono essere comprese nelle Altre partite (...) l’addebito/restituzione del deposito cauzionale, (...)”*;
- per quanto riguarda gli indennizzi automatici, l’art. 17 del TIF dispone che qualora l’impresa di distribuzione di energia elettrica, con riferimento ai clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi, essa riconosce al cliente finale un indennizzo automatico di ammontare pari a 10 euro; detto indennizzo è riconosciuto al cliente finale tramite il venditore, il quale ha l’obbligo di trasferire l’indennizzo al cliente finale in occasione della prima fattura utile;
- ai fini dell’applicazione del predetto indennizzo automatico, l’art. 15, comma 1, del TIF rinvia alle previsioni dell’art. 21 del TIQV, disponendo, tuttavia, che la causale della detrazione di cui all’art. 21, comma 3, del TIQV da riportare in bolletta, deve essere indicata come *“Indennizzo automatico per mancata rilevazione di dati di misura effettivi”* (art. 15, comma 3, lett. b), punto ii.);
- oltre alla causale della detrazione, il citato art. 21, comma 3, del TIQV, che si applica anche agli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall’Autorità, prevede che nel documento di fatturazione debba altresì essere indicato che *“La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”*;

- l'art. 9, comma 1, della Bolletta 2.0 stabilisce che la bolletta sintetica deve riportare le informazioni relative:
  - al costo medio unitario della bolletta comprensivo di imposte, pari al rapporto tra l'importo complessivamente fatturato al cliente, al netto di quanto eventualmente fatturato nella voce altre partite di cui all'art. 8, comma 2, lett. b), e comma 3, lett. b), e ai consumi fatturati;
  - al costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale, pari al rapporto tra la spesa per la materia energia/gas naturale e i consumi fatturati nella bolletta;
- la bolletta sintetica deve altresì riportare gli "*ulteriori elementi minimi*" di cui all'art. 10, tra cui le informazioni relative a comunicazioni dell'Autorità destinate ai clienti finali; in tali casi: i. il testo delle comunicazioni viene reso noto ai venditori tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato nelle bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati; ii. i venditori provvedono a darne opportuna evidenza (comma 3, lett. b);
- con particolare riguardo alle predette informazioni, l'art. 3, comma 2, della deliberazione 99/2012/R/eel prevede che in caso di fatturazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, l'esercente la vendita debba riportare in bolletta un'apposita comunicazione che a far data dal 1 gennaio 2016 è contenuta nel Glossario, nella descrizione della voce "Corrispettivo C<sup>MOR</sup>";
- al fine di una maggiore comprensione e trasparenza della bolletta, l'art. 20 prevede che:
  - i. tutti i venditori pubblichino sul proprio sito internet una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati e aggiornino detta Guida in caso di introduzione di nuove componenti che concorrono alla determinazione delle predette voci (comma 1);
  - ii. ciascun venditore sul mercato libero pubblici sul proprio sito internet la Guida alla lettura per ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali, che deve essere redatta utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile e coerente con il Glossario (comma 3, lett. a);
  - iii. ciascun venditore sul mercato libero inserisca nel materiale contrattuale, consegnato al cliente finale al momento della sottoscrizione, il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prendere visione della predetta Guida alla lettura (comma 4);
- il decreto legislativo 102/14 stabilisce un quadro di misure per la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica e detta norme finalizzate a rimuovere gli ostacoli sul mercato dell'energia e a superare le carenze del mercato che frenano l'efficienza nella fornitura e negli usi finali dell'energia;
- in particolare, per quanto concerne l'"Efficienza nell'uso dell'energia", cui è dedicato il Titolo II del predetto decreto legislativo, l'art. 9, contenente disposizioni in ordine alla "Misurazione e fatturazione dei consumi energetici", al comma 8 attribuisce all'Autorità il compito di assicurare che non siano



applicati **specifici corrispettivi** ai clienti finali (tra l'altro) per la ricezione delle fatture;

- il comma 12 del successivo art. 16, rubricato “Sanzioni”, prevede che l’impresa di vendita di energia al dettaglio che applica specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture sia soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 a 5.000 euro per ciascuna violazione;
- ai sensi del comma 15 del medesimo articolo, il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l’Autorità;
- l’art. 20 del decreto legislativo 102/14 stabilisce che le disposizioni ivi contenute entrano in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, ovvero il 19 luglio 2014;
- il divieto in esame è stato ribadito dall’art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com – applicabile a tutte le offerte del mercato libero in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c., della predetta deliberazione – il quale dispone che *“In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)”*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 809/2017/E/com l’Autorità ha approvato un programma di verifiche ispettive nei confronti di imprese esercenti l’attività di vendita di energia elettrica e/o gas naturale in materia di Bolletta 2.0;
- in attuazione di tale programma, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l’Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza, ha effettuato, il giorno 27 febbraio 2018, una verifica ispettiva presso l’impresa esercente l’attività di vendita di energia elettrica e gas naturale Eviva S.p.A. (di seguito: Eviva o società);
- in occasione della predetta verifica ispettiva, Eviva si è impegnata ad inviare all’Autorità una nota, provvedendovi in data 6 marzo 2018 (acquisita con prot. 8047);
- dalle dichiarazioni della società e dall’analisi della documentazione acquisita, è emersa l’inosservanza di diverse disposizioni;
- in particolare, Eviva risulta:
  - a) *non* avere riportato con evidenza nelle bollette relative alla fornitura di gas, prima dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, la dicitura *“Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno”* (ad esempio documento 2\_3 di cui al punto 2 della *check list*), in violazione dell’art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG;
  - b) *non* avere correttamente riportato nelle bollette relative alle forniture di energia elettrica e di gas naturale ammesse al regime di compensazione della spesa (c.d. bonus sociale elettrico e bonus sociale gas), le informazioni al riguardo previste dalla regolazione (documento 2\_16 di cui al punto 2 della *check list*), in violazione dell’art. 5, comma 2, lett. c),

punto vi., della Bolletta 2.0 e degli artt. 4, 8 e 32 del TIBEG; segnatamente Eviva:

- i. nella fattura recante il bonus elettrico per disagio fisico, ha erroneamente indicato che *“La richiesta di rinnovo deve essere effettuata entro 31/07/2017”*, mentre in caso di disagio fisico il bonus è riconosciuto senza interruzione fino alla segnalazione di cessato uso delle apparecchiature elettromedicali (ai sensi degli artt. 4, comma 3, e 8, comma 9, del TIBEG);
  - ii. nella fattura recante il bonus sociale gas, ha indicato una fonte normativa errata – decreto 28 dicembre 2007 –, in luogo di quella – decreto-legge n. 185/08 – istitutiva del bonus sociale gas, citata all’art. 32 del TIBEG;
- c) *non* avere riportato nelle bollette i dati relativi:
- i. in caso di fornitura di gas naturale, alla tipologia d’uso, distinguendo tra *“uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria”* e *“uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento”*, e alla classe del misuratore (ad esempio documenti 2\_3, 2\_10 e 2\_16 di cui al punto 2 della *check list*), in violazione dell’art. 5, comma 2, lett. d), punti iii. e v., della Bolletta 2.0;
  - ii. alle letture che richiedono l’utilizzo dei termini al riguardo previsti, ovvero *“letture rilevate”*, *“autoletture”* e *“letture stimate”*, in violazione dell’art. 6, comma 1, lett. a), e dell’art. 22 della Bolletta 2.0, del Glossario; segnatamente, nelle bollette di fornitura di energia elettrica la società indica le letture rilevate con la dicitura *“Distributore”* e in molti casi non riporta i dati relativi alle letture (rispettivamente, ad esempio, documenti 2\_2 e 2\_12, di cui al punto 2 della *check list*), mentre nelle bollette di fornitura di gas naturale utilizza termini quali *“Letture da Distributore”*, *“Lettura Calcolata”*, *“Lettura Simulata”* (ad esempio documenti 2\_3, 2\_4 in particolare fattura 4767, 2\_16 di cui al punto 2 della *check list*);
  - iii. ai consumi che richiedono l’utilizzo dei termini al riguardo previsti, ovvero *“consumi effettivi”*, *“consumi stimati”* e *“consumi fatturati”*, in violazione dell’art. 6, comma 1, lett. b), e dell’art. 22 della Bolletta 2.0 e del Glossario; in particolare, nelle bollette di fornitura di energia elettrica e di gas naturale è riportata la dicitura *“Dati consumo certificati”*, anziché *“Consumi effettivi”* (ad esempio doc. 2\_1, 2\_2, 2\_3, 2\_16 di cui al punto 2 della *check list*), oppure la dicitura *“Dati orari distributore”* (ad esempio doc. 2\_12, fattura 92222 sintesi, di cui al punto 2 della *check list*), nelle bollette di fornitura di gas naturale il consumo effettivo è erroneamente indicato come *“Reale”* (ad esempio documento 2\_3 e 2\_12, fattura 92222 sintesi, di cui al punto 2 della *check list*);
- d) nelle bollette in cui sono presenti ricalcoli degli importi precedentemente fatturati, *non* avere riportato il motivo del ricalcolo nel caso di *“ricalcolo*



per altre motivazioni”, ovvero per motivazioni diverse da quelle puntualmente indicate all’art. 6 della Bolletta 2.0, in violazione degli artt. 5, comma 4, lett. b), e 6, comma 3 e/o 4, lett. b) punto iii., della Bolletta 2.0; segnatamente, la società si è limitata a riportare in bolletta la dicitura “Ricalcolo per motivi diversi” (ad esempio doc. 2\_3, 2\_5 fattura NC161, di cui al punto 2 della *check list*), anziché curarsi di specificare al cliente finale le motivazioni alla base del ricalcolo effettuato; inoltre, con particolare riferimento alla fattura 99200 del 25 luglio 2017 (*sub* doc. 2\_24 di cui al punto 2 della *check list*), come dichiarato dalla stessa società nella nota 6 marzo 2018 (prot. 8047), è stata riportata un’errata motivazione del ricalcolo;

- e) nelle bollette recanti la segnalazione di bollette precedenti non pagate, non avere dato informazione al cliente circa le procedure previste dal contratto in caso di morosità e il costo delle eventuali situazioni di sospensione e di riattivazione della fornitura stessa (documenti 2\_23 e 2\_24 di cui al punto 2 della *check list*), in violazione dell’art. 7, comma 2, della Bolletta 2.0;
- f) non avere correttamente riportato in bolletta gli importi fatturati, in violazione dell’art. 8, comma 3, della Bolletta 2.0; in particolare, in una fattura inerente alla fornitura di energia elettrica (documento 2\_23), nella voce “Altre partite” sono erroneamente ricompresi anche costi denominati “Corrispettivo di gestione del contatore” che sono invece evidentemente di competenza della voce “Spesa per il trasporto e la gestione del contatore”, in un’altra fattura relativa alla fornitura di energia elettrica (documento 2\_5) nella voce “Altre partite” sono erroneamente ricompresi anche costi denominati “Quota Fissa Mensile”, invece di competenza della voce “Spesa per la materia energia” o “Spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema” (a seconda dell’afferenza dei predetti costi alla materia energia oppure al trasporto o alla gestione del contatore o agli oneri di sistema); l’inclusione di detti costi nella voce “Altre partite”, oltre a non rappresentare correttamente la sintesi degli importi fatturati, ha avuto come diretta conseguenza un’errata valorizzazione dei “Costi medi unitari” che devono essere indicati in bolletta ai sensi dell’art. 9 della Bolletta 2.0, in particolare determinando, nel caso in esame, l’esposizione di costi medi unitari, sia riferiti all’intera bolletta, che alla sola spesa per la materia energia, inferiori rispetto a quelli corretti; in alcune fatture inerenti alla fornitura di energia elettrica, Eviva ha indicato nella voce “Altre partite” anche il costo riferito al “Servizio Ad.M.O - Adeguamento alla Migliore Offerta” (ad esempio documento 2\_1 di cui al punto 2 della *check list*), servizio che, secondo le condizioni generali di fornitura, prevede la possibilità per il cliente di modificare la tariffa applicata alla fornitura di energia elettrica e gas, anche in corso di fornitura, scegliendo tra quelle appositamente proposte dal fornitore e che impegna il cliente a corrispondere al fornitore per tale servizio un canone Ad.M.O. mensile pari a €3,19;

- g) *non* avere riportato in bolletta le diciture previste nel caso di indennizzi automatici dovuti, ai sensi dell'art. 17 del TIF, dal venditore al cliente finale, qualora l'impresa di distribuzione di energia elettrica, con riferimento ai clienti trattati per fasce ai sensi del TIS, abbia messo a disposizione esclusivamente dati di misura stimati per 2 (due) mesi consecutivi, in violazione dell'art. 15 del TIF e dell'art. 21, comma 3, del TIQV; segnatamente, Eviva nella bolletta relativa alla fornitura di energia elettrica contenenti indennizzi automatici di cui all'art. 17 del TIF, acquisita in sede di verifica ispettiva (documento 2\_10), non ha riportato la causale della detrazione indicata dall'art. 15, comma 3, lett. b), punto ii.), del TIF, cioè *"Indennizzo automatico per mancata rilevazione di dati di misura effettivi"*, né l'ulteriore dicitura prevista dall'art. 21, comma 3, del TIQV che *"La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"*; nell'altra bolletta acquisita in sede di verifica ispettiva (documento 2\_10), inerente alla fornitura di gas naturale e recante indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, non ha invece riportato la dicitura prevista dal predetto art. 21, comma 3, del TIQV;
- h) in caso di fatturazione del corrispettivo  $C^{MOR}$ , *non* avere riportato in bolletta il testo dell'apposita comunicazione prevista dal Glossario nella descrizione della voce *"Corrispettivo  $C^{MOR}$ "*, in violazione dell'art. 3, comma 2, della deliberazione 99/2012/R/eel, dell'art. 10, comma 3, lett. b), e dell'art. 22 della Bolletta 2.0 e del Glossario; segnatamente, nell'unica fattura acquisita in sede di verifica ispettiva con addebito di corrispettivo  $C^{MOR}$  (documento 2\_14 di cui al punto 2 della *check list*) detto testo non risulta riportato;
- i) *non* avere pubblicato sul proprio sito internet una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati ed inserito nel materiale contrattuale consegnato al cliente finale il riferimento all'indirizzo internet e/o alle ulteriori modalità per prendere visione della predetta Guida alla lettura, in violazione dell'art. 20 della Bolletta 2.0; in particolare, la guida alla lettura pubblicata dalla società sul proprio sito internet non descrive le voci degli importi fatturati relativi a ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali (documento 11 di cui al punto 11 della *check list*) e nella documentazione contrattuale acquisita in sede di verifica ispettiva non è riportato alcun riferimento all'indirizzo internet della Guida alla lettura, né alle ulteriori modalità per prenderne visione (documenti 2\_2 e 2\_3 di cui al punto 2 della *check list*);
- j) avere applicato specifici corrispettivi per l'invio delle bollette in formato cartaceo, in violazione del divieto di applicazione ai clienti finali di corrispettivi aggiuntivi per la ricezione delle fatture di cui agli artt. 9, comma 8, e 16, comma 12, del decreto legislativo 102/14, ribadito dall'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com;

segnatamente, in alcune delle fatture acquisite in sede di verifica ispettiva risultano addebitati ai clienti degli importi a titolo di “Oneri e spese di spedizione fattura cartacea” (ad esempio documenti 2\_1, 2\_5 Nota di accredito 161/H4 e documento 2\_9 fattura 74859 di cui al punto 2 della *check list*);

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

#### **RITENUTO CHE:**

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

#### **DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Eviva S.p.A. per l’accertamento della violazione delle disposizioni in materia di trasparenza della bolletta per i consumi di energia elettrica e/o di gas naturale e di fatturazione dei consumi energetici nei termini di cui in motivazione e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95 e dell’art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14;
2. di comunicare che, ai sensi dell’art. 13, comma 1, lett. k) e dell’art. 14, comma 3, dell’Allegato A, del punto 1.7 dell’Allegato B alla deliberazione 57/2018/A, nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di richiedere, per l’effetto, a Eviva S.p.A., ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. a), della legge 481/95 e dell’art. 10 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di inviare, al predetto responsabile del procedimento, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della presente determinazione, tramite posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it), le informazioni da rendere seguendo l’allegato schema di autocertificazione, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A);

4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 4;
6. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 3 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i termini di cui ai precedenti punti 4 e 5 sono sospesi fino alla data di ricevimento della dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di cui al precedente punto 3;
7. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
8. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 7;
9. di comunicare il presente provvedimento a Eviva S.p.A. (P. Iva 03338650173) mediante PEC all'indirizzo eviva@pec.evivaenergia.com e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

31 luglio 2018

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*