

DELIBERAZIONE 19 MARZO 2019
97/2019/S/COM

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI
PRESENTATA DA OPTIMA ITALIA S.P.A.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1057^a riunione del 19 marzo 2019

VISTI:

- la direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012 sull'efficienza energetica (di seguito: direttiva 2012/27/UE);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere a), c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 bis del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14), recante attuazione della direttiva 2012/27/UE;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 giugno 2012, 243/2012/E/com recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 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 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);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, recante “Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura” (di seguito: 302/2016/R/com);
- 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 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- 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”;
- l’Allegato A1 alla deliberazione dell’Autorità 23 novembre 2017, 783/2017/R/com, recante “Disposizioni in materia di revisione delle modalità implementative relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas” (di seguito: deliberazione 783/2017/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 5 dicembre 2017, 809/2017/E/com (di seguito: deliberazione 809/2017/E/com);
- 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 determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 21 settembre 2018, DSAI/59/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/59/2018/com).

CONSIDERATO CHE:

- con la Bolletta 2.0 l’Autorità ha approvato 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);
- 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, l'art. 9, contenente disposizioni in ordine alla "Misurazione e fatturazione dei consumi energetici", attribuisce all'Autorità il compito di assicurare che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali (tra l'altro) per la ricezione delle fatture (comma 8);
- il successivo art. 16, rubricato "Sanzioni", prevede che l'impresa di vendita di energia al dettaglio che applica specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture sia soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 a 5.000 euro per ciascuna violazione (comma 12) e che il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l'Autorità (comma 15);
- 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 (...)";
- al fine di controllare il rispetto delle disposizioni introdotte con la Bolletta 2.0, 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 attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico, ora Nucleo Speciale Beni e Servizi, della Guardia di Finanza, ha effettuato, il giorno 27 marzo 2018, una verifica ispettiva presso la sede dell'impresa esercente l'attività di vendita di energia elettrica e gas naturale Optima Italia S.p.a (di seguito: Optima o società);
- successivamente alla predetta verifica ispettiva, Optima ha trasmesso una nota (acquisita con prot. 23252 del 3 agosto 2018);
- dalle dichiarazioni della società e dall'analisi della documentazione acquisita, è emersa l'inosservanza di numerose disposizioni;
- in particolare, Optima risulta:

- a) non avere riportato correttamente e con opportuna evidenza nelle bollette le informazioni relative ai recapiti per il servizio guasti elettrici o per il servizio di pronto intervento gas, in violazione dell'art. 4, comma 2, della Bolletta 2.0, nonché dell'art. 15, comma 1, lett. b), della RQDG in base al quale 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;
- b) non avere correttamente riportato, nelle bollette relative alle forniture di energia elettrica, i dati relativi ai consumi effettivi, nonché l'articolazione in fasce orarie dei dati relativi alle letture e ai consumi, in violazione degli articoli 6, comma 1, lettere a) e b), e 22 della Bolletta 2.0, e del Glossario;
- c) non avere riportato in alcune bollette l'informazione relativa alla situazione dei pagamenti precedenti e i giorni di ritardo nel pagamento ai quali il tasso di interesse si applica, in violazione dell'art. 7, comma 1, lett. b) e d) della Bolletta 2.0;
- d) non avere riportato in bolletta le diciture previste nel caso di indennizzi automatici dovuti, ai sensi degli artt. 16 e 18 del TIF, dal venditore al cliente finale per emissione tardiva rispettivamente delle fatture e della fattura di chiusura, in violazione dell'art. 15 del TIF e dell'art. 21, comma 3, del TIQV;
- e) non avere correttamente riportato in bolletta, in violazione dell'art. 8, comma 3, della Bolletta 2.0, gli importi fatturati relativi a: a) spesa per il trasporto e la gestione del contatore e spesa per gli oneri di sistema; b) ricalcoli determinati ai sensi dell'art. 6, nei casi di cui ai commi 3 e 4;
- f) 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;
- g) per l'ipotesi di recesso avere previsto: i) un termine di preavviso, nel caso di cambio venditore, diverso da quello stabilito dalla regolazione; ii) l'addebito al cliente di importi assimilabili a penali o a spese di chiusura nel caso in cui il cliente abbia esercitato il diritto di recesso entro i termini di preavviso stabiliti dalla regolazione, in violazione degli artt. 2, comma 1, e 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com e degli artt. 3 comma 4, e 6 commi 1 e 5, dell'Allegato A1 alla deliberazione 783/2017/R/com;
- h) 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;

- pertanto, con determinazione DSAI/59/2018/com, è stato avviato, nei confronti di Optima, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di trasparenza della bolletta, di recesso dai contratti di fornitura e di fatturazione dei consumi energetici 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, commi 12 e 15, del decreto legislativo 102/14, formulando, contestualmente, una richiesta di informazioni, 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;
- in data 22 ottobre 2018, Optima ha tempestivamente presentato, ai sensi dell'art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni (acquisita con prot. Autorità 30032 del 23 ottobre 2018), relativa alle predette contestazioni;
- contestualmente alla presentazione della proposta di impegni, la società ha fornito, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, le informazioni richieste al punto 3 della determinazione DSAI/59/2018/com, riguardanti il numero dei clienti finali domestici ai quali dal 19 luglio 2014 sono stati applicati specifici corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea, nonché il numero delle fatture cartacee per la cui ricezione sono stati applicati gli stessi corrispettivi;
- in data 8 marzo 2019, Optima ha presentato, ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, un'integrazione alla proposta di impegni (acquisita con prot. Autorità 5982), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 6 marzo 2019 (prot. Autorità 5748);
- nella riunione del 19 marzo 2019, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 8 marzo 2019 (acquisita con prot. Autorità 5982), Optima ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, le condotte contestate con la determinazione DSAI/59/2018/com sono tutte cessate; in particolare:
 - la cessazione delle violazioni in materia di trasparenza della bolletta risulta dai documenti di fatturazione allegati dalla società alla citata proposta di impegni;
 - la cessazione della violazione inerente alla Guida alla lettura risulta dalle "nuove" Guide alla lettura, una per ciascuna offerta commerciale, allegate alla citata proposta di impegni e pubblicate sul sito *internet* della società;
 - la cessazione della violazione inerente all'ipotesi di recesso e segnatamente:
 - i) alla previsione di un termine di preavviso, nel caso di cambio venditore, diverso da quello stabilito dalla regolazione; ii) all'addebito al cliente di importi assimilabili a penali o spese di chiusura; risulta dalla dichiarazione

- sostitutiva di atto notorio allegata alla citata proposta di impegni, con la quale la società ha comprovato l'intervenuta modifica delle condizioni di contratto;
- la cessazione della violazione inerente all'applicazione dei corrispettivi di postalizzazione per la ricezione delle fatture in formato cartaceo, risulta, oltre che dalle fatture emesse, dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà della società allegata alla citata proposta di impegni;
 - la proposta presentata da Optima reca i seguenti quattro impegni:
 1. restituzione a tutti i clienti domestici, con contratto attivo o cessato per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati, unitamente all'IVA applicata agli stessi (impegno n. 1);
 2. adozione di una campagna informativa, rivolta a tutti i clienti in fornitura con almeno un servizio energia attivo, in relazione alle modifiche apportate alla bolletta a seguito del presente procedimento ed alla "nuova" Guida alla lettura (impegno n. 2);
 3. riconoscimento di un *bonus* di euro 15,00, *una tantum*, ai clienti in fornitura sul mercato libero che, entro 6 mesi dal ricevimento di apposita informativa al riguardo, scelgano la ricezione della fattura in formato elettronico in luogo di quella cartacea (impegno n. 3);
 4. verifica periodica, da parte della funzione di *Internal Audit e Compliance*, della conformità del proprio operato e dei contratti in essere per la fornitura di energia elettrica e gas naturale, in particolare delle iniziative commerciali offerte al pubblico, rispetto alla normativa e alla regolazione vigente e trasmissione dei relativi esiti, riassunti in un report, alla Direzione Sanzioni e Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità (impegno n. 4).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da Optima appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da Optima, come risultante dalla nota 8 marzo 2019 (prot. Autorità 5982)

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni, presentata da Optima Italia S.p.a., come risultante dalla nota 8 marzo 2019 (prot. Autorità 5982) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con

- determinazione DSAI/59/2018/com e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
 3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del Responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura "*Proposta di impegni di Optima Italia S.p.a. nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/59/2018/com. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com*";
 4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
 5. di avvisare che, entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, Optima Italia S.p.a. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
 6. di comunicare il presente atto a Optima Italia S.p.a. (p. iva 07469040633) mediante pec all'indirizzo optimaitalia@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

19 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini