

**Deliberazione 7 agosto 2008 – VIS 89/08**

**Adozione di un provvedimento ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere a) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 nei confronti della società Pandora S.p.A.**

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

Nella riunione del 7 agosto 2008

### **Visti:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lettera a) e d);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: DPR n. 244/01);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali, approvato con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 30 maggio 2006, n. 105/06 (di seguito: deliberazione n. 105/06), come successivamente modificato e integrato (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell'Autorità 9 maggio 2007, n. 110/07, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione n. 110/07);
- la deliberazione dell'Autorità 11 giugno 2007, n. 134/07 (di seguito: deliberazione n. 134/07);
- la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2007, n. 144/07, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione n. 144/07);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07, approvato con deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2007, n. 237/07.

### **Considerato che:**

- con deliberazione n. 105/06 l'Autorità ha approvato il Codice di condotta commerciale al fine di assicurare ai clienti finali alimentati in bassa tensione un adeguato livello di garanzia nella fase pre-contrattuale e di fornire agli stessi gli

strumenti necessari per il confronto delle offerte proposte dagli esercenti del mercato libero elettrico;

- in particolare, il Codice di condotta commerciale prevede:
  - a. all'art. 4, comma 2, che nel caso in cui nel contratto vengano citate fonti normative di qualsiasi specie, la citazione deve essere accompagnata dall'indicazione del titolo della norma e dei riferimenti di pubblicazione;
  - b. all'art. 6, comma 1, lett. d, che per i corrispettivi soggetti ad indicizzazione deve essere indicata la frequenza dei possibili aggiornamenti e devono essere fornite una descrizione sintetica del criterio di indicizzazione, l'indicazione del valore unitario massimo raggiunto dal corrispettivo nel corso degli ultimi dodici mesi e l'indicazione del periodo durante il quale tale valore massimo è stato applicato;
  - c. all'articolo 11, comma 1, lettere a, b e c, che, prima della conclusione del contratto o comunque entro dieci giorni dalla conclusione, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, debbano essere consegnati o trasmessi al cliente una copia del contratto, una nota informativa che riporta in calce gli elementi identificativi dell'esercente e dell'incaricato che ha proposto o concluso il contratto e una scheda riepilogativa dei corrispettivi, conforme allo schema predisposto dall'Autorità;
  - d. per l'adempimento degli obblighi di cui all'articolo 11, comma 1, del Codice di condotta commerciale è necessario che la consegna della documentazione di cui ai punti a, b e c del medesimo comma avvenga prima della sottoscrizione, da parte del cliente, della proposta contrattuale;
  - e. con l'Allegato A alla deliberazione n. 110/07 l'Autorità ha approvato la scheda di riepilogo dei corrispettivi di cui all'art. 11, comma 1, lettera c, del Codice di condotta commerciale;
  - f. la suddetta scheda di riepilogo costituisce uno strumento di confrontabilità dei prezzi e delle offerte proposte dagli esercenti del mercato libero elettrico;
- ai sensi dell'art. 6 della deliberazione n. 110/07 l'Autorità provvede ad aggiornare e pubblicare, contestualmente agli aggiornamenti di tariffe e di condizioni economiche di riferimento, i valori della spesa annua, calcolata per livelli di consumo e di potenza prestabiliti, derivante dall'applicazione delle tariffe o condizioni di riferimento stabilite dall'Autorità stessa;
- ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione n. 110/07:
  - a. ai fini dell'attuazione di quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, lett. c, del Codice di condotta commerciale, sono definite la scheda per i clienti finali non domestici di cui all'Allegato 1 e la scheda per i clienti finali domestici di cui all'Allegato 2;
  - b. le suddette schede di riepilogo formano parte integrante e sostanziale della deliberazione n. 110/07;
  - c. la scheda di riepilogo per i clienti finali domestici deve riportare un riquadro contenente il calcolo a preventivo della spesa annua del cliente, calcolata per livelli di consumo e di potenza prestabiliti, della spesa annua derivante dall'applicazione delle tariffe o condizioni di riferimento stabilite dall'Autorità e della stima della minore o della maggiore spesa annua nel caso in cui la stima della spesa annua in base all'offerta risulti

rispettivamente inferiore o superiore alla stima della spesa annua in base alle condizioni economiche di riferimento definite dall'Autorità;

- d. l'obbligo di consegna delle schede di riepilogo per i clienti finali domestici decorre per le offerte che prevedono l'inizio della somministrazione a partire dal 1° luglio 2007 e per i clienti finali non domestici a far data dal 1° settembre 2007;
- e. l' esercente compila la scheda riportando in testa alla stessa la data di presentazione dell'offerta e il suo termine di validità;
- f. sia la scheda di riepilogo per i clienti finali domestici sia la scheda di riepilogo per i clienti finali non domestici riportano i seguenti riquadri: a) "Altri oneri/servizi accessori"; b) "Modalità di indicizzazione e variazione"; c) "Descrizione dello sconto e/o del bonus"; d) "Altri dettagli sull'offerta";
- g. nel caso in cui l'offerta preveda corrispettivi differenziati in fasce orarie, l' esercente effettua il calcolo della spesa annua, ai fini della compilazione della scheda di riepilogo per i clienti finali domestici, ripartendo i consumi nelle fasce orarie rilevanti per l'applicazione dei corrispettivi dell'offerta, sulla base delle curve di prelievo per "cliente tipo" rese disponibili dall'Autorità nel proprio sito internet. La ripartizione in fasce orarie utilizzata deve essere esplicitata dall' esercente in calce al riquadro. E' inoltre facoltà dell' esercente evidenziare anche il risparmio che il cliente finale conseguirebbe allocando i consumi su un profilo diverso da quello pubblicato dall'Autorità. Il profilo utilizzato deve essere reso noto;
- h. nel caso di offerte che prevedano, per il cliente finale domestico, la possibilità di scegliere tra prezzi monorari e multiorari, devono essere predisposti diversi riquadri, uno per ciascuna tipologia di prezzo, ed in calce al riquadro relativo al prezzo multiorario, deve essere riportata, con caratteri analoghi a quelli utilizzati nel riquadro, la percentuale dei consumi per fascia oraria che garantisce l'indifferenza della spesa rispetto al prezzo monorario;
- i. con apposito chiarimento, pubblicato sul sito dell'Autorità in data 25 settembre 2007, è stato indicato il profilo di prelievo per cliente domestico da utilizzarsi per il calcolo della spesa annua nel caso di offerta con corrispettivi differenziati in fasce orarie, ai sensi dell'art. 4, comma 4.5, dell'Allegato A alla deliberazione n. 110/07, prevedendo la seguente ripartizione percentuale per fascia del consumo annuo: 33% in corrispondenza della fascia F1; 31% in corrispondenza della fascia F2; 36% in corrispondenza della fascia F3;
- j. nel riquadro denominato "Altri oneri/servizi accessori", l' esercente descrive gli eventuali ulteriori oneri previsti dal contratto, comprese le componenti aggiuntive di vendita applicabili al cliente in base al contratto
- k. nel riquadro denominato "Modalità di indicizzazione e variazione", per ogni corrispettivo soggetto a indicizzazione l' esercente deve descrivere le modalità di calcolo di eventuali indicizzazioni/variazioni, diverse da quelle previste dall'Autorità per le tariffe o le condizioni economiche di riferimento da essa definite, indicando il parametro di indicizzazione/variazione e la periodicità di aggiornamento, fermo restando quanto previsto all'articolo 6, comma 1, lett. d, del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica. Qualora l' esercente applichi corrispettivi uguali a quelli applicati dal distributore per l'uso delle reti e per il servizio di misura o le

condizioni economiche di riferimento fissate dall'Autorità stessa, deve riportare nel riquadro la dicitura "I corrispettivi sono soggetti ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, qualora applicabili";

- l. nel riquadro denominato "Descrizione dello sconto e/o del bonus" per ogni voce soggetta a sconto, o a cui venga applicato un bonus, l'esercente è tenuto a precisare l'entità dello sconto previsto e le informazioni di cui all'articolo 6, comma 4, del Codice di condotta commerciale, oltre a fornire informazioni circa l'entità e le modalità di applicazione dei bonus previsti dall'offerta;
  - m. nel riquadro denominato "Altri dettagli sull'offerta" l'esercente deve riportare eventuali informazioni riguardanti aspetti specifici dell'offerta quali, a titolo di esempio, ulteriori premi, vantaggi, benefici, garanzie di origine dell'energia elettrica fornita, specificandone i criteri e le modalità di applicazione;
- l'Allegato A alla deliberazione n. 144/07 prevede:
    - a. all'articolo 1, comma 1, che il diritto di recesso è il diritto potestativo, riconosciuto alle parti, di recedere unilateralmente da un contratto di fornitura senza penalità e senza spese di chiusura;
    - b. all'articolo 4, comma 4.1, che il cliente finale domestico, che ha esercitato la propria idoneità, ha diritto di recedere in ogni momento da un contratto di fornitura con un preavviso non superiore ad un mese;
    - c. all'articolo 6, comma 6.1, che il contratto proposto ad un cliente finale domestico del mercato libero può contenere una clausola di recesso ed un termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'esercente e che il preavviso per l'esercizio, in ogni momento, di tale diritto di recesso non potrà essere inferiore a sei mesi;
  - sono pervenute all'Autorità, in forma scritta o rivolte al numero verde 800.166.654 del Servizio di informazione sulla liberalizzazione dei mercati dell'elettricità e del gas, promosso dall'Autorità con deliberazione 22 giugno 2007, n. 140/07 e gestito dall'Acquirente Unico, specifiche segnalazioni di consumatori e utenti che hanno evidenziato il mancato rispetto, da parte di Pandora S.p.A. (di seguito: Pandora), dei provvedimenti dell'Autorità in materia di vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali ed in particolare del Codice di condotta commerciale;
  - quanto segnalato trova riscontro nella documentazione inviata da Pandora agli uffici dell'Autorità in risposta alla richiesta di informazioni (protocollo Autorità 0015816 del 29 maggio 2008) della Direzione consumatori e qualità del servizio dell'Autorità stessa al fine di verificare la corretta applicazione delle previsioni del Codice di condotta commerciale;
  - in particolare, gli uffici della Direzione consumatori e qualità del servizio hanno provveduto a richiedere a Pandora la trasmissione della copia del contratto di fornitura di energia elettrica e dei relativi documenti informativi obbligatori previsti dal Codice di condotta commerciale, tra i quali la nota informativa e la scheda riepilogativa;
  - in risposta alla suddetta richiesta, Pandora ha provveduto ad inviare il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza domestica e il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza business con comunicazione in data 13 giugno 2008

(protocollo Autorità 0017486 del 13 giugno 2008) e con comunicazione in data 4 luglio 2008 (protocollo Autorità 0019717 del 4 luglio 2008) le sole schede di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali domestici, non provvedendo a trasmettere, invece, le schede di riepilogo per i clienti finali non domestici;

- la documentazione contrattuale presentata da Pandora non risulta conforme ai provvedimenti emanati dall’Autorità, come sopra meglio descritti;
- in particolare, per quel che riguarda le previsioni della deliberazione n. 110/07:
  - a. le schede di riepilogo per i clienti finali domestici non riportano né la data di presentazione dell’offerta né il termine di validità della stessa;
  - b. i riferimenti alla stima della spesa complessiva pubblicata dall’Autorità e risultante dall’applicazione, su base annua, delle tariffe o delle condizioni economiche di riferimento definite dall’Autorità stessa, non risultano conformi ai valori della spesa annua pubblicati dall’Autorità medesima nel corso del 2008 (1°, 2° e 3° trimestre 2008);
  - c. i livelli di consumo utilizzati da Pandora non sono conformi ai livelli di consumo di cui all’Allegato 2 dell’Allegato A alla deliberazione n. 110/07 a seguito dell’inserimento, nella scheda di riepilogo, di livelli di consumo ulteriori rispetto a quelli predefiniti ed indicati dall’Autorità stessa;
  - d. pur presentando le condizioni economiche di Pandora corrispettivi soggetti ad indicizzazione e sconti – come appare indicato nel riquadro posto in alto rispetto alla singola scheda di riepilogo - non risulta predisposto il riquadro “Modalità di indicizzazione e variazione” al fine di illustrare le modalità di calcolo degli aggiornamenti dei corrispettivi soggetti a indicizzazione/variazione in base al contratto né risulta predisposto il riquadro “Descrizione dello sconto e/o del bonus” al fine di illustrare eventuali sconti e/o bonus previsti dall’offerta;
  - e. nel caso dell’offerta denominata da Pandora “bioraria” ed in accordo alla legenda posta in calce alla scheda di riepilogo, il calcolo della spesa viene effettuato sulla base di una ripartizione dei consumi con attribuzione del 30% alla fascia diurna e del 70% alla fascia notturna e festiva;
  - f. il profilo di prelievo per cliente domestico pubblicato dall’Autorità in data 25 settembre 2007 prevede l’attribuzione del 33% alla fascia F1, del 31% alla fascia F2 e del 36% alla fascia F3;
  - g. ai sensi dell’articolo 4, comma 4.5, ultimo alinea, dell’Allegato A alla deliberazione n. 110/07, è facoltà dell’esercente evidenziare anche il risparmio che il cliente finale conseguirebbe allocando i consumi su un profilo diverso da quello pubblicato dall’Autorità e tale facoltà non fa comunque venir meno l’obbligo di indicare anche il suddetto risparmio relativo all’applicazione del profilo pubblicato dall’Autorità;
  - h. sulla base delle informazioni disponibili, e considerato quanto indicato al precedente punto b., non è possibile valutare la conformità alle prescrizioni della deliberazione n. 110/07 dei criteri utilizzati per la definizione della scheda di riepilogo (di cui al precedente punto e.) e dei valori della spesa complessiva derivante dall’adesione all’offerta;
- per quel che riguarda le previsioni del Codice di condotta commerciale:
  - a. come previsto nel contratto di fornitura di energia elettrica per utenza business e nel contratto di fornitura di energia elettrica per utenza domestica, Pandora prevede sia che il prezzo dell’energia elettrica potrà cambiare nel

tempo a seguito delle variazioni stabilite dall'Autorità sia che il prezzo applicato verrà indicizzato mensilmente al Brent sulla base di un onere di indicizzazione, determinato dal prodotto tra il prezzo stesso, la differenza tra il rapporto tra Brent mensile e valore medio del Brent nell'ultimo trimestre di pubblicazione CCA e i kWh lordi -, senza dare indicazione del prezzo massimo raggiunto negli ultimi dodici mesi e del periodo in cui questo prezzo massimo è stato raggiunto;

- b. il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza commerciale, sottoscritto in data 24 ottobre 2007 e trasmesso in allegato ad un reclamo indirizzato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, inoltre - e diversamente dalla documentazione contrattuale inviata da Pandora in risposta alla richiesta di informazioni dell'Autorità stessa - si limita ad indicare che il prezzo dell'energia elettrica potrà cambiare nel tempo a seguito delle variazioni stabilite dall'Autorità e che lo stesso verrà indicizzato mensilmente al Brent, con decorrenza dalla cessazione dell'indice di riferimento CCA (indice medio dell'ultimo trimestre precedente), senza dare indicazione del prezzo massimo raggiunto negli ultimi dodici mesi e del periodo in cui questo prezzo massimo è stato raggiunto, venendo precisato successivamente, in un documento di fatturazione, che, in quanto venuto meno il listino di riferimento CCA, si farà riferimento alla quotazione media del 2° trimestre 2007;
- c. l'art. 13 del contratto per utenza business, applicabile ad utenze in bassa tensione ed in media tensione, nel prevedere che i contraenti, e pertanto anche l'esercente, avranno facoltà di recedere unilateralmente con un preavviso di tre mesi per utenze in bassa tensione, contrasta con la previsione di cui all'art. 6, comma 6.1, dell'Allegato A alla deliberazione n. 144/07, in accordo alla quale l'esercente, qualora previsto nel contratto, ha diritto di recedere dal rapporto contrattuale di fornitura a cliente finale in bassa tensione con un preavviso non inferiore a sei mesi;
- d. l'art. 15 del contratto per utenza domestica, nel prevedere a carico del cliente una penale per l'esercizio del diritto di recesso per mancato rispetto del termine di preavviso di cui all'art. 13 - ai sensi del quale il cliente ha facoltà di dare disdetta con un preavviso di 60 giorni prima della scadenza naturale o prorogata del contratto - contrasta con le previsioni dell'Allegato A alla deliberazione n. 144/07 in accordo alle quali in ogni momento il cliente finale domestico ha diritto di recedere dal contratto di fornitura di energia elettrica con un preavviso non superiore a un mese, senza penalità e senza spese di chiusura;
- e. sia nel contratto di fornitura per utenza business sia nel contratto di fornitura per utenza domestica la citazione delle fonti normative non è accompagnata dai riferimenti di pubblicazione;
- f. nel caso dell'offerta denominata da Pandora come "bioraria" per utenza domestica non appaiono chiari i riferimenti alla subordinazione di tale offerta alla disponibilità di contatori "multiorari" e di conseguenza le modalità con cui vengono attribuiti i consumi rilevati nelle fasce orarie F1, F2 e F3 definite dall'Autorità ai raggruppamenti di ore previste dall'offerta stessa;

- sulla base della documentazione di fatturazione allegata al reclamo di cui al precedente punto, lettera b., risulta che il “Corrispettivo CO2” – che ai sensi del contratto di fornitura rappresenta un onere posto a carico del cliente – viene indicato tra i “Corrispettivi per imposte”;
- la natura non disponibile delle previsioni di cui all’Allegato A alla deliberazione n. 144/07 sul diritto di recesso dai contratti di fornitura comporta l’inserzione di diritto, nella disciplina dei rapporti contrattuali in essere tra Pandora ed i propri utenti, delle previsioni adottate dall’Autorità, con la conseguente nullità delle previsioni di cui:
  - all’art. 13 del contratto di fornitura di energia elettrica per utenza business nella parte in cui prevede un preavviso di tre mesi per l’esercizio del diritto di recesso di Pandora dal contratto di fornitura a clienti finali in bassa tensione;
  - all’art. 15 del contratto di fornitura di energia elettrica per utenza domestica nella parte in cui prevede una penale per l’esercizio del diritto di recesso a carico del cliente finale domestico.
- Pandora risulta iscritta nell’elenco venditori di cui alla deliberazione n. 134/07.

**Ritenuto che:**

- ricorrano le condizioni per l’adozione, in via di urgenza, nei confronti di Pandora di un ordine di cessazione di condotta lesiva del diritto degli utenti ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95;
- il suddetto ordine di cessazione è adottato anche sulla base della necessità ed urgenza di far cessare condotte lesive dei diritti degli utenti, tenuto conto della documentazione pervenuta agli uffici dell’Autorità, e che l’adozione del menzionato provvedimento non preclude, sulla base delle ulteriori valutazioni della documentazione acquisita, l’avvio di eventuali istruttorie formali per l’adozione di provvedimenti di cui all’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95;
- l’inottemperanza da parte di Pandora all’ordine impartito costituisca presupposto per l’avvio di un’istruttoria formale per l’eventuale irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, nonché presupposto per la valutazione dell’opportunità di cancellazione dall’elenco di cui alla deliberazione n. 134/07, come previsto dall’articolo 10, comma 10.2, del medesimo provvedimento;
- sia necessario acquisire ulteriori informazioni al fine di valutare la conformità della documentazione relativa alle schede di riepilogo dei corrispettivi applicati da Pandora alle previsioni della deliberazione n. 110/07

**DELIBERA**

1. di ordinare a Pandora S.p.A., ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95:
  - a. di integrare, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento, ed in relazione all’offerta che prevede condizioni economiche monorarie, il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza

- business, i cui destinatari siano alimentati in bassa tensione, ed il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza domestica con una scheda di riepilogo conforme alle previsioni dell'Allegato A alla deliberazione n. 110/07;
- b. di integrare, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento, il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza business, i cui destinatari siano alimentati in bassa tensione, ed il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza domestica con l'indicazione del prezzo massimo raggiunto negli ultimi dodici mesi a seguito del meccanismo di indicizzazione e del periodo in cui questo prezzo massimo è stato raggiunto e con la descrizione sintetica, qualora mancante, del criterio di indicizzazione;
  - c. di integrare, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento, il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza business, i cui destinatari siano alimentati in bassa tensione, ed il contratto di fornitura di energia elettrica per utenza domestica con i riferimenti di pubblicazione delle fonti normative citate;
  - d. di rimuovere, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla notificazione del presente provvedimento, le seguenti clausole contenute nelle condizioni generali di contratto per utenza business, i cui destinatari siano alimentati in bassa tensione, e nelle condizioni generali per utenza domestica:
    - i. l'art. 13 del contratto di fornitura di energia elettrica per utenza business nella parte in cui prevede un preavviso di tre mesi per l'esercizio del diritto di recesso di Pandora nel caso di fornitura a clienti finali in bassa tensione, rimanendo nella facoltà di Pandora stessa prevedere il proprio diritto di recesso dal contratto con un preavviso comunque non inferiore a sei mesi;
    - ii. l'art. 15 del contratto di fornitura di energia elettrica per utenza domestica nella parte in cui prevede la penale per l'esercizio del diritto di recesso a carico del cliente finale domestico;
  - e. di modificare nei documenti di fatturazione, qualora in essi presente, l'indicazione in accordo alla quale l'addebito del corrispettivo CO2 avviene come corrispettivo per imposte;
  - f. di dare notizia delle suddette modifiche, rimozioni ed integrazioni, ai clienti finali interessati, dando evidenza che le stesse sono attuate in ottemperanza al presente provvedimento e prevedendo inoltre a favore degli stessi clienti il diritto di recesso dal contratto in accordo a quanto previsto dall'art. 12, comma 3, lett. d., del Codice di condotta commerciale;
  - g. di dare notizia dei suddetti adempimenti all'Autorità entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla notificazione del presente provvedimento, provvedendo inoltre a comunicare negli stessi termini il numero dei clienti destinatari delle comunicazioni di cui alla precedente lettera f. suddivisi in clienti domestici ed in clienti non domestici.
2. di richiedere a Pandora S.p.A ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera a), della legge n. 481/95 di inviare le seguenti informazioni entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla notificazione del presente provvedimento:
    - a. in relazione alle offerte denominate da Pandora "biorarie" per utenza domestica, indicazione dei criteri adottati per la compilazione della scheda di

riepilogo e per il calcolo del valore della spesa annua relativa alle condizioni economiche applicate da Pandora stessa e alle condizioni economiche del servizio di maggior tutela;

- b. in relazione ai contratti per la fornitura a clienti finali in bassa tensione, indicazione del significato attribuito al termine “contatore multiorario” alla cui disponibilità è subordinata la possibilità per i clienti stessi di aderire all’offerta “bioraria”;
  - c. indicazioni circa i criteri con cui i consumi rilevati secondo le fasce orarie F1, F2 e F3 definite dal TIV sono resi coerenti con i raggruppamenti orari definiti da Pandora ai fini della determinazione degli importi fatturati al cliente finale;
3. di prevedere che l’inottemperanza a quanto prescritto al punto 1 e 2 del presente provvedimento costituisca presupposto per l’avvio di un’istruttoria formale per l’eventuale irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, nonché presupposto per la valutazione dell’opportunità di cancellazione dall’elenco di cui alla deliberazione n. 134/07, come previsto dall’articolo 10, comma 10.2, del medesimo provvedimento;
  4. di dare mandato al Direttore della Direzione consumatori e qualità del servizio affinché siano svolti ulteriori valutazioni e accertamenti per l’adozione di eventuali provvedimenti nei confronti di Pandora;
  5. di notificare il presente provvedimento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento, a: Pandora S.p.A., con sede legale in via della Bufalotta, 374, 00139 Roma;
  6. di pubblicare sul sito internet dell’Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) il presente provvedimento.

7 agosto 2008

Il Presidente :Alessandro Ortis