

Deliberazione 11 ottobre 2010 – VIS 110/10

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

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione dell'11 ottobre 2010

Visti:

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

Fatto

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

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

- a. domestici: inosservanza dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 3, delibera n. 152/06);
 - b. non domestici connessi in bassa tensione: inosservanza dell'obbligo di indicare i corrispettivi unitari fatturati al cliente per l'uso delle reti, comprensivi delle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (art. 6, comma 1, delibera n. 152/06), nonché dell'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità e di utilizzare le denominazioni ivi previste (art. 7, comma 1, e Allegato 2, delibera n. 152/06).
3. A seguito di richiesta da parte della società (prot. Autorità n. 0063783/A del 2 novembre 2009), è stato consentito l'accesso agli atti del procedimento (prot. Autorità n. 0066505 dell'11 novembre 2009).
 4. Con nota 2 novembre 2009 (prot. Autorità n. 0063788/A) la società ha chiesto di partecipare all'audizione finale davanti al Collegio.
 5. Con nota 27 aprile 2010 (prot. Autorità n. 0016715), 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.
 6. In data 4 maggio 2010 Eni ha prodotto copia di alcune fatture con competenza successiva al 1 luglio 2009 (prot. Autorità n. 0017507/A).
 7. In data 8 giugno 2010 si è svolta l'audizione finale di cui agli articoli 16, comma 3, e 10, comma 5, del d.P.R. n. 244/01, nel corso della quale il Collegio dell'Autorità ha consentito a Eni di depositare, oltre il termine previsto dall'articolo 16, comma 3, del citato d.P.R., una memoria difensiva ed eventuale documentazione, acquisite il successivo 18 giugno 2010 (prot. Autorità n. 0022836/A).

Valutazione giuridica

8. 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.
9. 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).
10. Dall'esame di alcune bollette emesse da Eni è emersa la violazione delle suddette disposizioni ed in particolare con riguardo ai clienti del mercato libero:

- (i) domestici: non risulta rispettato lo schema del Quadro di dettaglio di cui all'Allegato 3 della delibera n. 152/06; in particolare, la Quota energia e la Quota fissa sono disaggregate; le voci "Acconto quota fissa Trasporto" e "Acconto quota potenza Trasporto" non sono correttamente riportate perché, essendo i relativi valori fissati anticipatamente dall'Autorità, non dovrebbero essere fatturate in "acconto" bensì in quote definitive da addebitarsi mensilmente; la voce "Oneri di Trasporto da fattura del distributore locale" è indicata separatamente, anziché essere ricompresa nella quota o nelle quote (fissa, potenza ed energia) stabilite dall'Autorità, ed è priva dell'unità di misura e delle quantità; inoltre, non risultano rispettate le denominazioni ivi previste;
- (ii) *non* domestici connessi in bassa tensione: non risulta osservato l'obbligo di indicare i corrispettivi unitari fatturati al cliente per l'uso delle reti, comprensivi delle componenti A, UC, MCT dovute per la copertura dei costi sostenuti nell'interesse generale e degli oneri generali afferenti al sistema elettrico (art. 6, comma 1, delibera n. 152/06), nonché l'obbligo di riportare un Quadro di dettaglio conforme agli schemi definiti dall'Autorità (art. 7, comma 1, e Allegato 2, delibera n. 152/06); in particolare, le due macro-voci "Corrispettivi per l'uso delle reti e il servizio di misura" e "Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento" non sono articolate rispettivamente in "Quota fissa", "Quota potenza" e "Quota energia" e in "Quota fissa vendita" e "Quota energia", ma in numerose voci diverse, per alcune delle quali non sono nemmeno indicate le unità di misura e le quantità; inoltre, non risultano rispettate le denominazioni ivi previste.

A. Argomentazioni di Eni

- 11. Eni ha chiesto che il procedimento si concluda senza l'irrogazione di sanzioni e, in subordine, con l'irrogazione della sanzione minima, svolgendo a tale fine argomentazioni di carattere generale ed argomentazioni specifiche per ciascuna condotta contestata, oltre ad argomentazioni relative alla quantificazione della sanzione.

A.1 Argomentazioni di carattere generale

- 12. Al riguardo Eni ha dedotto che:

- i) il Quadro di dettaglio definito - per i clienti domestici e per quelli non domestici - dalla delibera n. 152/06 sarebbe coerente con la struttura delle tariffe di vendita dell'energia elettrica vigenti alla data di adozione della suddetta delibera, ma non con quella delle tariffe applicate a far data dal 1 luglio 2007, ovvero dalla piena liberalizzazione del mercato elettrico; pertanto, al fine di assicurare un'adeguata trasparenza nei documenti di fatturazione, in linea con l'evoluzione del mercato elettrico, la società ha ritenuto di doversi discostare dagli schemi stabiliti dall'Autorità con la citata delibera;
- ii) il Quadro di dettaglio definito con la deliberazione ARG/com 202/09 (in vigore il 1 gennaio 2011) terrebbe finalmente conto dell'intervenuta evoluzione del mercato elettrico, introducendo la distinzione - già anticipata

da Eni - tra servizi di rete e servizi di vendita, prevedendo un'articolata suddivisione delle componenti che costituiscono i servizi di vendita e consentendo, all'art. 14, adattamenti con riguardo all'oggetto e alle modalità di presentazione delle informazioni, in considerazione delle specificità dei singoli contratti; le bollette di Eni sarebbero coerenti con tali nuove previsioni, anticipandone, così, l'attuazione;

- iii) l'applicazione, oggi, della deliberazione n. 152/06 comporterebbe numerose difficoltà, in particolare non consentirebbe di:
 - a) indicare in bolletta la specifica componente sulla quale si applica lo sconto oppure il blocco del relativo corrispettivo;
 - b) riportare le altre componenti previste dall'offerta sottoscritta dal cliente, con la dicitura ivi utilizzata;
 - c) indicare in bolletta la componente dovuta al bonus sociale.

A.2 Argomentazioni specifiche

13. Sulle singole violazioni contestate la società ha sostenuto quanto segue:

- *Quadro di dettaglio delle bollette dei clienti domestici:*

- i) le macrovoci previste dalla delibera n. 152/06 sarebbero state sostanzialmente rispettate, sia pure con l'indicazione di ulteriori voci di dettaglio;
- ii) l'indicazione delle sottovoci "Quota fissa costi commerciali" e "Quota fissa costi commerciali-componente differenziale" - con le quali vengono addebitati gli importi relativi alla componente PCV e alla parte fissa della componente DISPbt - sarebbero coerenti con le condizioni contrattuali;
- iii) le sottovoci "Acconto quota fissa Trasporto", "Acconto quota potenza Trasporto" e "Oneri di trasporto da fattura del distributore locale" sarebbero state eliminate a seguito del calcolo della tariffa di trasporto direttamente da parte di Eni;
- iv) le molteplici sottovoci della Quota energia - "Energia attiva", "Sconto Eni", "Oneri di dispacciamento", "Quota energia trasporto", "Costi commerciali" e "Costi commerciali componente differenziale" (queste ultime due a copertura rispettivamente delle componenti PCV, UC1e PPE, e della parte variabile della componente DISPbt) - sarebbero giustificate dalla necessità di differenziare, alla luce delle offerte commerciali proposte sul mercato, le componenti relative al trasporto da quelle relative alla vendita e dall'esigenza di coerenza con le condizioni contrattuali che prevedono tali corrispettivi;
- v) per quanto riguarda le imposte, l'utilizzo della denominazione "Accisa" - in luogo di "Imposta erariale" - sarebbe conforme alla normativa tributaria vigente;
- vi) le voci "Riepilogo IVA generale", "Totale fornitura di energia elettrica" e "Altri addebiti e/o accrediti", sebbene diverse dalle denominazioni previste dalla delibera n. 152/06, assolverebbero alla stessa funzione informativa;
- vii) pertanto, il Quadro di dettaglio delle bollette della società non pregiudicherebbe la trasparenza e la leggibilità della bolletta, consentendo anzi al cliente finale di verificare l'applicazione delle condizioni contrattuali;

inoltre tale Quadro sarebbe conforme a quanto previsto dalla deliberazione ARG/com 202/09;

- *Quadro di dettaglio delle bollette dei clienti non domestici:*

- i) come per le bollette dei clienti domestici, le macrovoci previste dalla delibera n. 152/06 sarebbero state sostanzialmente rispettate, sia pure con un inevitabile maggior dettaglio nei subtotali;
- ii) l'esposizione delle singole componenti in cui si articolano i corrispettivi relativi ai servizi a rete ed alla misura sarebbe coerente con le condizioni contrattuali; in particolare, l'indicazione separata delle componenti A, UC, MCT risponderebbe all'esigenza di poter verificare analiticamente le singole componenti, tra cui gli oneri generali di sistema, e non pregiudicherebbe la trasparenza e confrontabilità delle condizioni economiche applicate;
- iii) come per la Quota energia delle bollette dei clienti domestici, le molteplici sottovoci dei "Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento" sarebbero giustificate dalla necessità di differenziare, alla luce delle offerte commerciali proposte sul mercato, le componenti che ricadono in tale voce e dall'esigenza di coerenza con le condizioni contrattuali che prevedono tali corrispettivi;
- iv) la voce "Competenze periodi precedenti" riporterebbe gli importi addebitati a titolo di acconto nelle bollette precedenti, dettagliati in ogni singola componente (stante la metodologia di fatturazione in acconto-conguaglio utilizzata);
- v) pertanto, il Quadro di dettaglio delle bollette della società riporterebbe sostanzialmente le stesse aggregazioni previste dalla delibera n. 152/06 e il maggior dettaglio sarebbe giustificato dalla necessità di dare evidenza della specifica offerta sottoscritta dal cliente, senza pregiudizio per i clienti medesimi.

B. Valutazione delle argomentazioni di Eni

B.1 Sulle argomentazioni di carattere generale

14. Sulle deduzioni svolte dalla società si osserva quanto segue:

- i) con la deliberazione n. 152/06 l'Autorità ha ritenuto opportuno garantire - nella prima fase di piena liberalizzazione del mercato elettrico - la trasparenza dei documenti di fatturazione anche a coloro che decidano di abbandonare il mercato vincolato (oggi servizio di maggior tutela), e di stipulare un contratto dove non vengono più applicate le condizioni - tariffarie, contrattuali e di trasparenza - previste dall'Autorità. In tale contesto, infatti, la bolletta, oltre a consentire la verifica della corretta applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte, è anche lo strumento per confrontare la convenienza delle varie offerte proposte dai nuovi fornitori. E', dunque, fondamentale che essa sia comprensibile per i clienti finali e che sia redatta secondo modalità uniformi ed omogenee tra i vari esercenti, anche per quanto riguarda le unità di misura e le denominazioni utilizzate. Pertanto, le disposizioni contenute nella delibera n. 152/06 sono frutto del giudizio di temperamento svolto dal regolatore - a seguito di un procedimento di consultazione aperto a tutti i soggetti interessati - tra

l'esigenza di semplificazione (e dunque di leggibilità) della bolletta da parte dei clienti finali e quella di una maggiore attenzione al mercato e quindi all'autonomia delle imprese. A tale giudizio non può sovrapporsi quello del singolo esercente, come ad esempio Eni, che – ritenendo di meglio soddisfare questa o quella esigenza – decida di alterare gli schemi stabiliti dal regolatore;

- ii) considerato lo stato di avanzamento del processo di liberalizzazione del mercato elettrico, l'Autorità ha ritenuto opportuno migliorare la trasparenza e la qualità delle informazioni da trasferire ai consumatori, al fine di rafforzare la comprensibilità, la leggibilità e la trasparenza delle bollette, nonché la confrontabilità delle offerte, ed ha provveduto con la deliberazione ARG/com 202/09 (in vigore dal 1 gennaio 2011) che apporta alcune modifiche sia al Quadro sintetico che al Quadro di dettaglio della bolletta, senza tuttavia stravolgere l'impianto della bolletta così come delineato dalla delibera n. 152/06; l'asserita coerenza delle bollette di Eni a tali nuove previsioni verrà esaminata nei successivi paragrafi;
- iii) quanto alla pretesa impossibilità - ove si applichi la deliberazione n. 152/06 - di indicare in bolletta la specifica componente sulla quale si applica lo sconto, oppure il blocco del relativo corrispettivo, e le altre componenti previste dall'offerta sottoscritta dal cliente, con la dicitura ivi utilizzata, si osserva che, al contrario, la citata delibera prevede espressamente la possibilità per l'esercente di indicare nel Quadro di dettaglio gli sconti in corrispondenza del relativo corrispettivo (art. 7, comma 7), oltre alla possibilità di fornire dettagli sui corrispettivi fatturati al cliente "*nella parte della bolletta riservata alle informazioni*" (art. 6, comma 2); per quanto riguarda la componente dovuta al bonus sociale, con il comunicato del 20 maggio 2009 l'Autorità ha precisato che tale corrispettivo deve essere indicato, con segno "meno", immediatamente dopo la "Quota fissa" e deve essere espresso in €/cliente/giorno come previsto dalla delibera ARG/elt 117/08.

B.2 Sulle singole infrazioni contestate

15. Non sono condivisibili le argomentazioni svolte dalla società; in particolare

a) *Quadro di dettaglio delle bollette dei clienti domestici:*

- i) lo schema del Quadro di dettaglio definito dalla delibera n. 152/06 è vincolante nel contenuto e nelle denominazioni ivi riportate; pertanto, il rispetto delle sole macrovoci previste non è sufficiente ad escludere la violazione;
- ii) l'asserita coerenza delle sottovoci "Quota fissa costi commerciali" e "Quota fissa costi commerciali-componente differenziale" con le condizioni contrattuali è inconferente, essendo in discussione l'osservanza delle disposizioni dettate dall'Autorità (non quelle del contratto);
- iii) la presunta necessità di distinguere nella Quota energia le componenti relative al trasporto da quelle relative alla vendita (in coerenza con le condizioni contrattuali che prevederebbero tali corrispettivi), avrebbe dovuto essere soddisfatta da Eni in una diversa parte della bolletta, quella riservata alle informazioni (art. 6, comma 2, delibera n. 152/06); come già precisato

anche nei “Chiarimenti sulla direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione” pubblicati sul sito internet dell’Autorità, il Quadro di dettaglio è *esaustivo* per quanto concerne le voci che si riferiscono ai corrispettivi per il servizio di fornitura di energia elettrica;

- iv) l’asserita conformità alla normativa tributaria della denominazione “accisa” – usata da Eni in luogo di “imposta erariale” – è irrilevante perché non fa venir meno l’obbligo di utilizzare la denominazione stabilita dall’Autorità anche per esigenze di uniformità tra tutti gli esercenti;
- v) il fatto che l’utilizzo di voci parzialmente diverse - “Riepilogo IVA generale”, “Totale fornitura di energia elettrica” e “Altri addebiti e/o accreditati” - avrebbe la stessa funzione informativa è inidoneo ad escludere l’illecito, consistente nel mancato rispetto delle denominazioni previste dalla delibera n. 152/06; l’utilizzo di denominazioni differenti da quelle stabilite dall’Autorità, ancorché aventi lo stesso significato, pregiudica gli obiettivi di leggibilità, uniformità e confrontabilità delle bollette perseguiti dalla regolazione;
- vi) sull’asserita aderenza del Quadro di dettaglio alle condizioni contrattuali - peraltro non verificabile stante la mancata produzione del contratto da parte della società -, si ribadisce che nella delibera n. 152/06 il regolatore ha considerato tale aspetto recessivo rispetto alla leggibilità e comprensibilità della bolletta; in ogni caso, contrariamente a quanto affermato dalla società, il Quadro di dettaglio non risulta nemmeno conforme a quanto previsto dalla deliberazione ARG/com 202/09, riportando macrovoci, voci e denominazioni diverse e la conformità alla delibera da ultimo citata deve riguardare il Quadro di dettaglio nella sua totalità e non solo una parte di esso;

b) *Quadro di dettaglio delle bollette dei clienti non domestici:*

- i) sul rispetto delle sole macrovoci si richiama quanto esposto alla precedente lettera a), punto i);
- ii) il fatto che le singole componenti in cui si articolano i corrispettivi relativi ai servizi a rete ed alla misura siano coerenti con le condizioni contrattuali non rileva per le ragioni già illustrate nella precedente lettera a), punto ii); inoltre, l’indicazione separata delle componenti A, UC, MCT contrasta con l’art. 6 della delibera n. 152/06, secondo il quale i corrispettivi unitari per l’uso delle reti sono indicati in bolletta “... *comprensivi delle componenti A, UC, MCT* dovute per la copertura dei costi sostenuti nell’interesse generale e degli *oneri generali* afferenti al sistema elettrico” e l’esercente può fornire maggiori dettagli su tali componenti ed oneri “.. nella *parte* della bolletta *riservata alle informazioni* ... quale informazione aggiuntiva”; ciò è stato ulteriormente ribadito nei “Chiarimenti sulla direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione” pubblicati sul sito *internet* dell’Autorità: “(...) *Le componenti A, UC, MCT vanno dunque obbligatoriamente inglobate nei corrispettivi unitari fatturati al cliente per l’uso delle reti. Non è prevista né la separazione di tali componenti dai relativi corrispettivi, né l’indicazione di un elenco dettagliato delle componenti A, UC, MCT. (...)*”; inoltre, mancano le unità di misura e le quantità delle voci afferenti i corrispettivi per l’uso delle reti e il servizio di misura;

- iii) sulle numerose sottovoci dei “Corrispettivi per acquisto, vendita, dispacciamento e sbilanciamento”, si richiama quanto esposto alla precedente lettera a), punto iii); inoltre, la voce “Corrispettivo di Emission Trading” dovrebbe essere indicata nel Quadro di dettaglio dopo il “Totale fornitura di energia elettrica e imposte” tra gli “Oneri diversi da quelli dovuti per la fornitura di energia elettrica”;
 - vi) la voce “Competenze periodi precedenti” è difforme dalla denominazione - “Acconti bollette precedenti per quote energia su ... kWh” - prevista nell’Allegato 2 della delibera n. 152/06 (peraltro la voce “Acconti” non è riportata anche nella sintesi degli importi dovuti del Quadro sintetico, come invece, disposto dall’Allegato 1, punto 2, secondo alinea);
 - vii) sulle aggregazioni previste dall’Allegato 2 della delibera n. 152/06, si rileva che le due macrovoci “Totale acquisto, vendita dispacciamento e sbilanciamento” e “Totale corrispettivi per l’uso delle reti e il servizio di misura” risultano disaggregate in numerose voci diverse da quelle definite nel citato Allegato.
16. Si dà atto, invece, dell’avvenuta eliminazione nel Quadro di dettaglio delle bollette dei clienti domestici, delle sottovoci “Acconto quota fissa Trasporto”, “Acconto quota potenza Trasporto” e “Oneri di trasporto da fattura del distributore locale”.
17. Pertanto, persistendo un Quadro di dettaglio delle bollette dei clienti domestici e delle bollette dei clienti non domestici difforme dalle disposizioni dell’Autorità, sussiste l’esigenza di adottare il provvedimento prescrittivo prospettato al punto 1, lettera b), della deliberazione di avvio del presente procedimento.

Quantificazione della sanzione

18. 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.
19. 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*”.
20. Le violazioni contestate sono raggruppabili in due tipi, individuati in ragione della tipologia di cliente finale, domestico o non domestico. Per comodità espositiva, ai fini della quantificazione della relativa sanzione, ognuna delle due violazioni verrà autonomamente valutata alla luce dei sopra citati criteri.

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

21. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, Eni non ha rispettato norme poste a tutela dell’interesse dei clienti finali di ricevere documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica trasparenti e comprensibili. La bolletta, infatti, è il principale mezzo di comunicazione tra fornitore e cliente finale: attraverso di essa il

cliente finale può verificare i suoi consumi e la spesa che deve sostenere per la fornitura di energia elettrica, riceve importanti informazioni relative al rapporto contrattuale, ai suoi diritti ed obblighi e ad alcuni aspetti della regolazione del settore. Inoltre, in un mercato liberalizzato, come quello attuale, la bolletta rappresenta il primo strumento per valutare la convenienza delle condizioni economiche praticate e per confrontare le offerte provenienti da altri fornitori. E' pertanto necessario, nell'interesse del cliente e dello sviluppo della concorrenza, che la bolletta sia redatta contemperando l'esigenza di completezza dell'informazione con quelle della chiarezza e della comprensibilità per il cliente finale, nonché della uniformità ai fini della confrontabilità. Pertanto, le violazioni in questione non possono essere considerate inosservanze meramente formali o terminologiche perché la difformità dagli schemi definiti dall'Autorità pregiudica la comprensibilità, uniformità e confrontabilità delle bollette, come peraltro confermato dai reclami e/o dalle richieste di informazioni pervenuti agli uffici dell'Autorità.

22. Le infrazioni relative all'indicazione nel Quadro di dettaglio delle sottovoci "Acconto quota fissa Trasporto", "Acconto quota potenza Trasporto" e "Oneri di trasporto da fattura del distributore locale", sono cessate nel mese di dicembre 2009, pertanto, considerato che le disposizioni in questione sono entrate in vigore per i clienti del mercato libero domestici dal 1 novembre 2007, si sono protratte per poco più di due anni.
23. Persistono, invece, le altre condotte illecite contestate che, dunque, si protraggono da oltre due anni e mezzo.
24. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risulta alcuna circostanza rilevante in quanto l'eliminazione di alcune delle difformità contestate si sostanzia nella *cessazione della violazione* e quindi incide sulla sua durata; pertanto, tale elemento viene preso in considerazione sotto il diverso profilo della *gravità*.
25. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Eni si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità. Segnatamente, con deliberazione n. 216/05 è stata sanzionata per inosservanza degli artt. 5 e 10, comma 2, della deliberazione n. 229/01, concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali, e per la non veridicità delle informazioni rese all'Autorità; con deliberazione n. 226/06 è stata ritenuta responsabile per inottemperanza alle richieste di informazioni dell'Autorità disposte con deliberazione n. 188/04, in ordine ai contratti di approvvigionamento di gas naturale annuali e pluriennali; con deliberazione VIS 40/08 è stata sanzionata per mancato rispetto dell'art. 10, comma 2, della deliberazione n. 229/01, inerente l'obbligo del venditore di informare il cliente finale - nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile - della possibilità di ottenere la rateizzazione del pagamento di quanto dovuto e delle relative modalità; con deliberazione VIS 52/08 è stata ritenuta responsabile della violazione delle disposizioni relative al coefficiente M di cui alla deliberazione n. 237/00 (articolo 17, comma 1), recepite dalla deliberazione 207/02 e dagli articoli 3 e 4 della deliberazione n. 138/03; infine, con deliberazione VIS 94/09 è stata ritenuta responsabile della violazione delle disposizioni relative al coefficiente K di correzione dei volumi di gas. Tali precedenti violazioni, essendo di indole diversa e relative ad una differente normativa, non integrano l'aggravante della recidiva; tuttavia rilevano sotto il profilo della personalità dell'agente, ai sensi

dell'art. 11, lett. c), della legge n. 689/1981, in forza del quale possono essere presi in considerazione *tutti* i precedenti illeciti commessi dall'agente.

26. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che la società ha un fatturato rilevante (relativo alla vendita ai clienti liberi dell'energia elettrica) di circa euro 2.086.000.000 (duemiliardiottantaseimilioni). Non può essere accolta l'argomentazione di Eni secondo cui il fatturato da prendere in considerazione dovrebbe ricavarsi dal computo dei dati comunicati in attuazione della delibera ARG/elt 167/08, relativi ai clienti liberi domestici ed a quelli liberi non domestici connessi in bassa tensione. Al riguardo, si osserva che l'Autorità, deve poter individuare agevolmente il fatturato rilevante - risultante dalle comunicazioni effettuate dalla società ai fini *unbundling* - e che detto fatturato non è il fatturato complessivo di Eni bensì quello relativo alla vendita ai clienti liberi dell'energia elettrica.
27. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 200.000 (duecentomila).

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

28. Per quanto concerne il profilo della *gravità della violazione*, si rinvia al precedente punto 21.
29. La violazione è ancora in atto e si protrae da quasi due anni, ovvero dal 1 ottobre 2008 data di entrata in vigore delle disposizioni violate.
30. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, si rinvia al precedente punto 24.
31. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, si rinvia al precedente punto 25.
32. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rinvia al precedente punto 26.
33. Pertanto, tale violazione comporta l'irrogazione di una sanzione di euro 150.000 (centocinquantamila)

DELIBERA

1. si accerta la violazione, da parte di Eni 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 Eni 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 350.000 (trecentocinquantamila):
 - a) euro 200.000 (duecentomila), per aver violato gli artt. 6 e 7 e gli Allegati 1 e 3 della deliberazione n. 152/06, nell'emissione delle bollette nei confronti dei clienti del mercato libero domestici;
 - b) euro 150.000 (centocinquantamila) per aver violato l'art. 7 e gli Allegati 1 e 2 della deliberazione n. 152/06, nell'emissione delle bollette nei confronti dei clienti del mercato libero non domestici connessi in bassa tensione;
3. si ordina a Eni 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 connessi in bassa tensione, un Quadro di dettaglio 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 Eni 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 Eni S.p.A di comunicare l'avvenuto pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
 7. il presente provvedimento sarà notificato mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento a Eni S.p.A, con sede legale in Piazzale Enrico Mattei, n. 1, 00144 Roma, e pubblicato sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

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

11 ottobre 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis