

PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

(ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d. lgs. n. 93/11 e della deliberazione 243/2012/E/COM)

1. Soggetto proponente

Optima Italia S.p.a. (di seguito, per brevità "Optima" o Proponente)

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Determina di avvio del procedimento sanzionatorio: DSAI/59/2018/COM (di seguito, per brevità "Determina").

Oggetto del procedimento sanzionatorio: violazioni in materia di trasparenza della bolletta, di recesso dai contratti di fornitura e di fatturazione dei consumi energetici.

3. Dichiarazione di cessazione delle condotte contestate.

Optima rappresenta che tutte le condotte contestate di cui alla richiamata Determina risultano cessate. A dimostrazione di ciò si allegano: documenti di fatturazione già emessi, conformi alle disposizioni di cui è stata contestata la violazione (**DOC. da 1 a 8**); Guide alla lettura, per ciascuna offerta commerciale proposta, conformi alla regolazione (**DOC. 9 e 10**); dichiarazione sostitutiva di atto notorio comprovante la cessazione delle condotte contestate sub lettere g) e h) della Determina (**DOC. 12**).

4. Considerazioni in merito all'utilità degli impegni a ripristinare l'assetto degli interessi anteriore alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione

Optima ritiene che gli impegni presentati e di seguito dettagliatamente descritti siano idonei non solo a rimuovere integralmente le conseguenze delle condotte contestate, ma garantiscano il ripristino degli interessi economici e informativi dei Clienti finali presumibilmente lesi. Si ritiene, altresì, che gli impegni presentati incrementino la consapevolezza del Cliente ad un uso responsabile dei propri consumi energetici.

Gli impegni presentati e i tempi di attuazione decorreranno dalla notifica della Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio senza accertamento dell'infrazione.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

a) Restituzione contributo spese di spedizione.

Optima si impegna a restituire a tutti i clienti finali domestici che abbiano stipulato un qualunque contratto per la fornitura dei servizi di elettricità e gas (sia quindi Optima Energia che Optima VitaMia) il contributo, iva inclusa, pagato per le spese di spedizione della bolletta a far data dal 19.07.2014. Sono esclusi dall'ambito della norma, e pertanto del presente impegno, i clienti con bollette che contabilizzano esclusivamente servizi diversi da elettricità e gas (ad esempio servizi di telefonia, internet). Il numero delle fatture cartacee per la cui ricezione, da parte dei suddetti clienti finali, sono stati applicati specifici corrispettivi ai clienti stessi è pari a [Omissis], come comprovato da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di Optima che si allega alla presente proposta (**DOC.11**).

b) Modalità di restituzione

Clienti attivi: entro 4 mesi dalla data della Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio senza accertamento dell'infrazione.

Clieni cessati: mediante accredito in fattura, ove possibile, oppure mediante bonifico sul conto corrente del Cliente presente a sistema oppure, in mancanza, tramite assegno postale vidimato da spedire all'ultimo indirizzo del Cliente risultante a Sistema. Qualora detti tentativi di rimborso non vadano a buon fine, Optima si impegna comunque a corrispondere l'importo dovuto ai Clienti che ne facciano richiesta entro 5 anni a decorrere dalla data della Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni.

Clieni morosi: sarà effettuata una compensazione tra crediti e debiti.

Nel caso di restituzione mediante accredito in fattura, l'importo a credito verrà evidenziato nell'ambito della sezione "Altre partite", con una riga *ad hoc* denominata "Storno oneri di postalizzazione".

c) Costi previsti

[Omissis]

d) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Tempi: Clienti attivi: entro 4 mesi dalla data della Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio senza accertamento dell'infrazione.

Clieni cessati: entro 8 mesi dalla data della Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio senza accertamento dell'infrazione.

Qualora i tentativi di rimborso per i clienti cessati non abbiano esito positivo, la Proponente si impegna comunque a corrispondere la restituzione dell'indebito ai clienti che ne facciano richiesta entro 5 anni a decorrere dalla data della Delibera di Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio senza accertamento dell'infrazione.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

Optima ritiene che l'impegno descritto sia idoneo tanto a rimuovere integralmente gli effetti della violazione contestata quanto a garantire il ripristino degli interessi economici dei Clienti presumibilmente lesi dalla condotta contestata.

Impegno n. 2

a) Campagna informativa ai Clienti finali

Al fine di ripristinare l'interesse informativo del Cliente finale presumibilmente leso dalla condotta contestata di cui al punto f) della Determina, Optima si impegna a condurre una campagna informativa tramite comunicazione in bolletta verso tutto il Parco Clienti Optima, con almeno 1 servizio energia attivo, con il seguente messaggio:

"Gentile Cliente, la invitiamo a prendere visione degli aggiornamenti apportati alla Guida alla lettura della bolletta redatta in conformità alla Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 501/2014/R/COM e s.m.i in materia di trasparenza delle bollette di elettricità e gas [qui](http://www.optimaitalia.com/public/files/pdf/GUIDA_BOLLETTA.pdf) (con collegamento ipertestuale a http://www.optimaitalia.com/public/files/pdf/GUIDA_BOLLETTA.pdf per offerta Optima Energia oppure a http://www.optimaitalia.com/public/files/pdf/GUIDA_BOLLETTA_VITAMIA.pdf per offerta Optima VitaMia). In ottemperanza alla richiamata normativa, infatti, al fine di rendere la bolletta ancora più semplice e chiara, abbiamo completato il progetto di revisione dei documenti di fatturazione. Tra le tante novità, abbiamo:

- 1) riportato in prima pagina, in uno specifico riquadro in basso a sinistra, i recapiti per il servizio guasti elettrici e pronto intervento gas;*
- 2) indicato, oltre allo stato dei pagamenti delle bollette precedenti, il numero di giorni di ritardo sul quale sono applicati eventualmente gli interessi di mora;*
- 3) articolato, dove possibile, i dati di consumo in fasce orarie F1 F2 e F3 ed indicato separatamente le voci di costo relative alle perdite di rete, alla spesa per il trasporto, gestione del contatore e oneri di sistema come un di cui del canone mese, e i ricalcoli di cui agli artt. 6.3 e 6.4 della citata deliberazione 501/2014/R/COM;*

4) *specificato che l'eventuale applicazione di indennizzi automatici non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento del maggior danno subito*".

Si precisa che la comunicazione in bolletta sarà apposta in "Cover", ovvero nella pagina che precede la bolletta di sintesi, dedicata alle informazioni rilevanti per il cliente con indicazione dell'indirizzo web dove è pubblicata la Guida alla lettura relativa alla specifica offerta sottoscritta.

b) Costi previsti

[Omissis]

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Comunicazione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla data della Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio senza accertamento dell'infrazione.

Durata: *una tantum*

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate.

Optima ritiene che l'impegno descritto sia idoneo tanto a rimuovere integralmente le conseguenze della violazione contestata quanto a garantire il ripristino degli interessi informativi dei Clienti presumibilmente lesi dalle condotte contestate.

Impegno 3

a) Ulteriori misure sulla tutela ambientale.

Optima si impegna a riconoscere un *bonus, una tantum*, di € 15,00 da accreditare in fattura in favore degli attuali clienti sul mercato libero che decidano, entro 6 mesi dal ricevimento di apposita informativa al riguardo, di rinunciare alla spedizione cartacea della bolletta in favore di una scelta più ecologica qual è l'invio elettronico della bolletta.

Si precisa che tale *bonus* sarà aggiuntivo rispetto alle attuali politiche di incentivazione di Optima che, a partire dal mese di gennaio 2018, prevedono uno sconto di € 1 a fattura (Promo Fattura Elettronica) per i clienti che scelgono la spedizione della fattura in formato elettronico.

b) Costi previsti

[Omissis]

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro 6 mesi dalla data di notifica della Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio senza accertamento dell'infrazione, ai clienti che hanno scelto la ricezione della bolletta in formato cartaceo sarà inviata informativa della possibilità di ottenere il predetto *bonus* in caso di adesione, entro i 6 mesi successivi, alla bolletta elettronica. Come detto, la facoltà di aderire potrà essere esercitata entro 6 mesi dal ricevimento della citata informativa e Optima procederà all'accredito del *bonus* nella prima fattura utile successiva all'adesione del cliente e comunque entro 120 giorni dall'adesione medesima.

Durata: *una tantum*

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Tale ulteriore impegno, oltre a rafforzare il valore economico della restituzione del contributo delle spese di spedizione, persegue gli obiettivi di incentivazione del risparmio energetico e della tutela ambientale della normativa che si presume violata.

Impegno 4

a) Ulteriori misure a garanzia dei Clienti.

Optima si impegna, seppur già strutturata per svolgere attività di *compliance* volta ad assicurare la conformità del proprio operato nonché dei contratti attualmente in essere per la fornitura di energia elettrica e gas naturale rispetto alla normativa e alla regolazione vigente, a rafforzare tale attività, in particolare sulle iniziative commerciali offerte al pubblico. Il relativo controllo verrà guidato dalla funzione di *Internal Audit* e *Compliance*, che si avvarrà di figure specialistiche. L'impegno deve intendersi assolto ove tale attività sarà svolta con diligenza e al meglio delle proprie conoscenze. Optima si impegna, infine, a trasmettere un *report* recante l'esito della suddetta attività alla DSAI e alla DMRT, con cadenza annuale entro il 31 dicembre di ogni anno a decorrere dall'anno 2019 e per i successivi tre anni.

b) Costi previsti

[*Omissis*]

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Entro 120 giorni dalla data di notifica della Delibera di Approvazione della presente proposta di impegni e chiusura del relativo procedimento sanzionatorio senza accertamento dell'infrazione.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate

Tale ulteriore impegno comporta una significativa riduzione del rischio che in futuro si possano determinare altre ipotesi di violazione della normativa e della regolamentazione, in particolare quella volta alla tutela dei Consumatori. Inoltre, il presente impegno assume particolare importanza in considerazione dell'imminente piena liberalizzazione del mercato dell'energia.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Optima richiede che informazioni contenute nel presente documento relative a strategie e politiche commerciali, costi previsti, al numero di clienti e al numero di fatture in relazione all'attuazione dei vari impegni nonché tutte le allegazioni al presente documento, siano mantenute riservate e non divulgate a terzi, né rese disponibili nella delibera di conclusione del procedimento pubblicata sul sito dell'Arera, in quanto facenti riferimento a dati ed analisi ad uso strettamente interno o a strategie commerciali, industriali e finanziarie.

Optima Italia S.p.a.
Corso Umberto I°, 174
80138 Napoli
P.IVA 07469040633