



Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com

1. Soggetto proponente

Sorgenia S.p.A, con sede legale in Milano, via Alessandro Algardi 4, nella persona di Marina Vecchio, nella sua qualità di legale rappresentante ("Sorgenia" o "Società").

2. Numero del procedimento e fattispecie contestata

Provvedimento di avvio: Determinazione DSAI/61/2018/COM, notificata alla Società a mezzo PEC in data 5 ottobre 2018, concernente l'avvio di un procedimento sanzionatorio e prescrittivo per presunte violazioni delle prescrizioni in materia di trasparenza della bolletta di cui agli artt. 9 e 20 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e s.m.i. ("Bolletta 2.0"), all'art. 106, comma 5 (*rectius*: art. 53, comma 7, come chiarito per vie brevi da codesta Autorità) dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e s.m.i. ("TIQE"), all'art. 15, comma 1, lett. b) dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas e s.m.i. ("RQDG"), all'art. 15 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 4 agosto 2016, 463/2016/R/com e s.m.i. ("TIF") ed all'art. 21, comma 3 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità del 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i. ("TIQV").

3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata

In merito alla cessazione della condotta contestata, si dichiara quanto segue:

- a) con riferimento alla asserita violazione delle prescrizioni di cui all'art. 20 della Bolletta 2.0, la Guida alla lettura (come definita nella Bolletta 2.0) è stata integrata con i dettagli relativi alle offerte a partire dal 3 ottobre 2018 ed i riferimenti all'indirizzo internet della Guida alla lettura sono stati inseriti nella documentazione contrattuale messa a disposizione da Sorgenia ai clienti a partire dal 5 novembre 2018. Nello specifico tale indicazione è stata inserita nelle Condizioni Generali di Contratto al comma 10.10. A dimostrazione di ciò si allega copia della documentazione contrattuale attualmente in vigore (Allegato 1). Riguardo quest'ultimo aspetto si precisa che il riferimento all'indirizzo internet della Guida alla lettura è comunque sempre presente nella comunicazione di posta elettronica inviata ai clienti in occasione di ogni invio della bolletta. La guida è inoltre disponibile sulla app MySorgenia (fruibile da tutti i clienti Sorgenia) e sull'area Clienti accessibile dal sito web della Società.
- b) con riferimento alla asserita violazione delle prescrizioni di cui all'art. 53, comma 7 del TIQE, all'art. 15 del TIF ed all'art. 21, comma 3 del TIQV, le relative diciture sono state inserite in tutte le bollette interessate a partire dal 1° gennaio 2019. A dimostrazione di ciò si allegano le fatture

Sede Legale

Via Algardi, 4 - 20148 Milano - Italia
Cap. Soc. Euro 406.676.603,81 i.v. - REA Milano 1594238
Reg. Imp. Milano e C.F. 07756640012
Partita IVA 12874490159

Sorgenia SpA
sorgenia.it

Milano
Via Algardi, 4
20148 Milano - Italia
T +39 02.67.194.1
F +39 02.67.194.210

- c) con riferimento alla asserita violazione delle prescrizioni di cui all'art. 15, comma 1, lett. b) della RQDG, la relativa dicitura è stata inserita in tutte le bollette a partire dal primo ottobre 2018. A dimostrazione di ciò si allega la fattura
- d) con riferimento alla asserita violazione delle prescrizioni di cui all'art. 9 della Bolletta 2.0, le informazioni relative al costo medio unitario della bolletta ed al costo medio unitario della sola spesa per la materia energia/gas naturale non sono riportate nelle fatture ad importo negativo a partire dal 16 novembre 2018. A dimostrazione di ciò si allega la fattura

La data di cessazione delle predette condotte è altresì comprovata dalla società con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà

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

Quanto all'impegno n. 1, l'invio di una comunicazione recante specifica e chiara indicazione del link al quale reperire la "Guida alla lettura" rappresenta un intervento ripristinatorio che consentirà al cliente di ottenere immediatamente l'informazione non contenuta nel materiale contrattuale consegnato al momento della sottoscrizione, mentre l'invio di un'apposita informativa sugli elementi più significativi/complessi della bolletta costituisce un ulteriore strumento per il cliente per comprendere tutte le informazioni contenute nella propria bolletta ed è idoneo a rimuovere integralmente ogni conseguenza della presunta violazione con riferimento all'assetto degli interessi dei consumatori/clienti.

L'impegno n. 2 è finalizzato a incentivare i clienti domestici che ricevono la bolletta in formato cartaceo ad assumere comportamenti virtuosi ed ecologicamente sostenibili, in linea con gli obiettivi di promozione dell'efficienza energetica di cui al D.Lgs. n. 102/2014 di attuazione della Direttiva 2012/27/CE.

5. Descrizione degli impegni proposti

Impegno n. 1

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

A titolo ripristinatorio, Sorgenia si impegna ad inviare a tutti i propri clienti (una *customer base* di circa utenze) una comunicazione allegata alla bolletta con chiara indicazione del link alla Guida alla lettura presente sul proprio sito web (<https://guidafattura.sorgenia.it>).



Contestualmente, a titolo di impegno nei confronti dei clienti in fornitura, Sorgenia intende intraprendere un'iniziativa volta a facilitare la lettura e la comprensione dei documenti di fatturazione, anche al fine di rafforzare la consapevolezza dei propri clienti sulle principali voci che compongono la bolletta sintetica di Sorgenia.

In particolare, tale iniziativa prevede la realizzazione di una brochure da veicolare attraverso il canale che il cliente ha scelto per la ricezione della fattura (comunicazioni digitali ed allegato cartaceo in fattura per i clienti che non abbiano optato per la fatturazione digitale) nella quale in maniera semplice, sintetica ed efficace vengono illustrati gli elementi più significativi della bolletta. Questo strumento consentirà al cliente di reperire in modo semplice ed immediato tutte le informazioni di cui necessita per meglio comprendere il documento di fatturazione.

I contenuti della brochure saranno selezionati sulla base di un'analisi che l'azienda condurrà al fine di identificare le componenti del documento di fatturazione di maggiore interesse per i clienti (quali ad esempio come individuare l'andamento dei propri consumi, potenza contrattuale, rateizzazione importi) o che presentano elementi di particolare complessità (quali ad esempio componenti tariffarie).

I contenuti della brochure saranno differenziati tra bolletta per il gas e l'energia elettrica.

b) Costi previsti

Si stima che i costi di implementazione relativi a quanto previsto dall'impegno 1 si attestino in un range tra i e euro. Tale valutazione comprende la predisposizione della comunicazione relativa al link alla Guida alla lettura, la produzione della brochure e l'invio del materiale.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

Sorgenia si impegna ad ottemperare all'impegno entro i 12 mesi successivi alla data di notifica del provvedimento di approvazione dei presenti impegni.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate Impegno n. 1

Si ritiene che questo impegno sia idoneo a rimuovere efficacemente ogni conseguenza della presunta violazione e a perseguire lo scopo di garantire la massima trasparenza e comprensione delle singole voci che compongono gli importi fatturati in bolletta a seconda dell'offerta commerciale sottoscritta, nonché degli elementi più significativi della bolletta, in continuità con l'impegno che la Società persegue nella diffusione di una cultura trasparente, innovativa e *smart* sui nuovi canali di vendita digitale.

Impegno n. 2

a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere

Sorgenia si impegna a riconoscere un *bonus una tantum* del valore di 6 euro a tutti i clienti domestici sul mercato libero già in fornitura alla data di attuazione dell'impegno, che decidano di rinunciare alla ricezione della bolletta cartacea a favore della bolletta in formato elettronico.

Sorgenia si impegna ad inviare una comunicazione (attraverso l'invio e-mail qualora registrata sui sistemi oppure allegato cartaceo in bolletta) nella quale informerà i clienti aventi ancora fatturazione cartacea della possibilità di attivare il servizio e usufruire di uno sconto in bolletta *una tantum* del valore di 6 euro.

b) Costi previsti

I costi previsti sono stati stimati in funzione della *redemption* attesa, ossia la percentuale di clienti che si stima aderiranno all'iniziativa.

Sulla base di valutazioni interne¹, è ipotizzabile stimare una *redemption* di adesione all'iniziativa di circa il _____, con un costo stimato, dunque, di circa _____ euro. A tale costo si devono aggiungere i costi per l'implementazione del nuovo processo, inclusi i costi per le necessarie modifiche dei sistemi informativi e l'invio delle relative comunicazioni, stimabili in un range tra i _____ euro.

Pertanto, il costo complessivo stimato del presente impegno è stimato tra i _____ i _____ euro.

c) Tempi di attuazione e durata degli impegni

L'impegno sarà attuato entro 18 mesi dalla notifica del provvedimento di approvazione degli impegni. L'informativa ai clienti interessati verrà inviata entro 6 mesi dalla data di notifica del provvedimento di approvazione degli impegni ed i clienti avranno 6 mesi di tempo per richiedere il passaggio alla fatturazione digitale. Dal momento in cui il cliente richiederà a Sorgenia il passaggio alla fatturazione digitale, la Società si impegna ad erogare il *bonus* incentivo entro massimo 6 mesi dalla richiesta.

d) Considerazioni in merito alla utilità degli impegni al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate Impegno n. 2

L'impegno proposto va nella direzione di invitare il cliente finale ad assumere comportamenti che siano ambientalmente sostenibili, partendo da piccoli azioni quotidiane che però hanno un impatto consistente in termini di emissioni di CO₂ derivanti dal trasporto per la produzione e la distribuzione di un numero consistente di fatture. Infatti, la maggiore diffusione della fattura digitale comporterà un beneficio ambientale misurabile: sulla base delle stime di adesione di cui sopra, l'emissione di bollette

¹ I clienti attualmente in fornitura aventi fatturazione cartacea si attestano a circa



elettroniche per i clienti consentirà di risparmiare circa 100 alberi di fusto medio² all'anno, di catturare fino a 100 tonnellate di CO₂ all'anno³, e di evitare l'inquinamento atmosferico derivante dal trasporto per la produzione e la distribuzione di oltre 100 milioni di documenti all'anno. Inoltre, anche la presente misura si pone in continuità con l'impegno della Società nella diffusione di una cultura innovativa sui canali digitali.

6. Esigenze di riservatezza e segretezza

Il presente Formulario per la presentazione degli impegni e la relativa lettera di accompagnamento contengono dati e informazioni riservate della Società - relativi, tra l'altro, al numero di clienti di Sorgenia - la cui divulgazione a terzi potrebbe danneggiare la Società. Si allega una versione non-confidenziale, quindi accessibile a terzi, del presente formulario e della relativa lettera di accompagnamento.

² Nell'ipotesi che ogni bolletta contenga mediamente 2,8 fogli di carta (Cfr. <https://www.focus.it/ambiente/natura/quantifogli-di-carta-si-ricavano-da-un-albero281217-114>).

³ Nell'ipotesi che 1 albero, mediamente, contribuisca a sequestrare circa 50 Kg/anno di CO₂ (Cfr. <https://docplayer.it/8665679-La-foresta-urbana-per-l-abbattimento-di-co-2.html>).