

DELIBERAZIONE 10 DICEMBRE 2019
519/2019/S/COM

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA DOLOMITI ENERGIA
S.P.A. E CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1091^a riunione del 10 dicembre 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;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 16 ottobre 2008, ARG/com 151/08, recante "Attivazione di un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas" (di seguito: deliberazione ARG/com 151/08);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'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 24 marzo 2016, 137/2016/R/com, recante integrazioni del Testo integrato *unbundling* contabile (di seguito: TIUC);
- la deliberazione dell'Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A;
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);

- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A;
- la deliberazione 1 ottobre 2019, 401/2019/S/com (di seguito: deliberazione 401/2019/S/com);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 15 novembre 2018, DSAI/67/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/67/2018/com).

FATTO:

1. In attuazione della direttiva 2012/27/UE, 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.
2. 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).
3. 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 è 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).
4. L’art. 20 del decreto legislativo 102/14 stabilisce che le disposizioni ivi contenute entrano in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, ovvero il 19 luglio 2014.
5. 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 (...)”.
6. Con la deliberazione ARG/com 151/08, l’Autorità aveva attivato un sistema di ricerca delle offerte commerciali delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas (di seguito: sistema di ricerca *TrovaOfferte*) che consentiva ai clienti finali di conoscere e valutare le caratteristiche delle offerte commerciali pubblicate dalle imprese ammesse, e che poneva in capo a queste ultime la responsabilità piena ed esclusiva per la gestione e pubblicazione in detto sistema di ricerca degli elementi informativi di propria competenza, garantendo la loro completezza, correttezza e veridicità e provvedendo al loro costante aggiornamento.
7. Il predetto sistema di ricerche *TrovaOfferte*, attivo fino al 16 settembre 2018, è stato sostituito dal Portale Offerte istituito con deliberazione 51/2018/R/com.

8. A seguito di una segnalazione pervenuta all'Autorità in data 5 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 17736), è emersa l'applicazione, da parte di alcune società, fra cui Dolomiti Energia S.p.A. (di seguito: Dolomiti o società) di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea.
9. In particolare, nella scheda dell'offerta commerciale per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici del mercato libero, denominata "Family", valida per adesioni fino al 30 aprile 2018, pubblicata dalla società sul sistema di ricerca *TrovaOfferte* e allegata alla predetta segnalazione, si leggeva, tra le "Altre informazioni", alla voce "Prestazioni facoltative con oneri a carico del cliente", che "(...) Qualora il Cliente richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo Dolomiti Energia addebiterà un importo pari a 1 Euro per emissione".
10. Dalle successive verifiche effettuate dagli Uffici dell'Autorità in data 9 luglio 2018 sul sistema di ricerche *TrovaOfferte*, era stato rilevato che:
 - anche la scheda relativa all'offerta commerciale per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici del mercato libero, denominata "Family Web", valida per adesioni fino al 31 luglio 2018, prevedeva tra le "Altre informazioni", alla voce "Prestazioni facoltative con oneri a carico del cliente", che "(...) Qualora il Cliente richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo Dolomiti Energia addebiterà un importo pari a 1 Euro per emissione";
 - una previsione simile era contenuta nelle schede relative alle offerte commerciali per la fornitura di gas naturale ai clienti domestici del mercato libero, denominate "Family Web Gas", "Gas Sconto20" e "Idea gas", valide per adesioni fino al 31 luglio 2018, che recavano tra le "Altre informazioni", alla voce "Servizio Bollett@mail e fatturazione", la seguente: "(...) Qualora il cliente aderisca all'offerta e non attivi il servizio bollett@mail o richieda l'invio delle fatture in formato cartaceo, Dolomiti Energia avrà la facoltà di addebitare al Cliente un contributo spese pari ad 1 euro per ogni documento emesso".
11. Non erano emerse evidenze della cessazione dell'applicazione di un sovrapprezzo per la ricezione della bolletta in formato cartaceo, perlomeno in esecuzione dei contratti sottoscritti aderendo alle predette offerte commerciali, con conseguente perdurante lesione del diritto dei clienti finali a una corretta fatturazione dei consumi energetici.
12. Pertanto, con determinazione DSAI/67/2018/com è stato avviato, nei confronti di Dolomiti, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 16, comma 12 e 15, del decreto legislativo 102/14 e dell'art. 2, comma 20, lett. d), della legge 481/95, formulando contestualmente una richiesta di informazioni, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95 e dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
13. In data 10 dicembre 2018 la società ha presentato istanza di accesso agli atti (acquisita con prot. Autorità 34903), evasa dal Responsabile del procedimento in data 12 dicembre 2018 (prot. Autorità 35394).

14. In data 17 dicembre 2018 Dolomiti 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 35794), relativa alla predetta contestazione. 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/67/2018/com, riguardanti il numero dei clienti finali domestici ai quali dal 19 luglio 2014 erano stati applicati specifici corrispettivi per la ricezione della fattura cartacea, nonché il numero delle fatture cartacee per la cui ricezione erano stati applicati gli stessi corrispettivi.
15. In data 12 agosto 2019 Dolomiti 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 21196), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 7 agosto 2019 (prot. Autorità 21049).
16. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 12 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 21196), Dolomiti ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la condotta contestata con la determinazione DSAI/67/2018/com è cessata; in particolare:
- a) la cessazione, in data 5 maggio 2018, dell'applicazione dei corrispettivi di postalizzazione per la ricezione delle fatture in formato cartaceo risulta sia dalle condizioni generali di contratto delle offerte commerciali valide dal 1 maggio 2018, che da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa dalla società;
 - b) la circostanza che nessun corrispettivo è stato mai applicato per la ricezione della fattura in formato cartaceo nel caso di fornitura di gas naturale è stata comprovata dalla società sia con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, che con fatture;
 - c) la circostanza che la presenza del corrispettivo di postalizzazione nelle condizioni contrattuali rilevate con il TrovaOfferte a luglio 2018 è dovuta ad un rifiuto e che in ogni caso detto corrispettivo non è più stato applicato alle offerte in questione, è stata comprovata con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà;
17. La proposta presentata da Dolomiti reca i seguenti tre impegni:
- Impegno n. 1
Restituzione a tutti i clienti finali domestici sul mercato libero dell'energia elettrica, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi addebitati per l'invio della fattura cartacea, inclusi di IVA.
- Impegno n. 2
Invio a tutti i clienti domestici con contratto attivo sul mercato libero, sia di energia elettrica che di gas naturale, di un'analisi personalizzata dei consumi energetici così articolata:

- i) invio – in allegato alla prima fattura utile successiva alla notifica della delibera di approvazione degli impegni e/o attraverso canali digitali – di un’analisi personalizzata dei consumi energetici effettuata sui dati storici a disposizione della società, corredata da consigli per consumi più efficienti, con contestuale offerta di un buono, valido dodici mesi, per l’accesso gratuito al servizio di *check up* energetico *on line* e indicazione del *link* al portale per aderirvi;
 - ii) trascorsi sei mesi, invio di un’ulteriore analisi dei consumi sulla base dei dati storici aggiornati e indicazione del *link* al portale per aderire entro i successivi sei mesi – ove il cliente non lo abbia già fatto – al servizio gratuito di *check up* energetico e/o scaricare i risultati di tale servizio;
 - iii) decorsi 2 anni dalla completa implementazione di tutte le attività sopra descritte, trasmissione all’Autorità di un *report* che evidenzierà, con riferimento ai clienti beneficiari del servizio di *check up* energetico, il profilo di consumo degli stessi e gli eventuali scostamenti (in termini di risparmi energetici conseguiti) rispetto ai consumi del periodo precedente.
- Il trattamento dei dati acquisiti in attuazione del suddetto impegno sarà effettuato nel rispetto della normativa sulla *privacy*.

Impegno n. 3

Riconoscimento di un *bonus una tantum* di 6 euro a tutti i clienti domestici sul mercato libero, con contratto attivo di energia elettrica o gas naturale, che rinuncino alla bolletta cartacea in favore di quella elettronica entro 15 mesi dalla data di notifica della deliberazione di approvazione degli impegni.

18. Con la deliberazione 401/2019/S/com, l’Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell’art. 17, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la proposta di impegni presentata da Dolomiti come risultante dalla nota 12 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 21196), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
19. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell’Autorità in data 7 ottobre 2019, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Dolomiti.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

20. L’Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall’esercente.
21. In primo luogo, nella citata proposta di impegni del 12 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 21196), Dolomiti ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall’art. 17, comma 2, lettera b), dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la condotta contestata con la determinazione DSAI/67/2018/com è cessata; in particolare:
 - d) la cessazione, in data 5 maggio 2018, dell’applicazione dei corrispettivi di postalizzazione per la ricezione delle fatture in formato cartaceo risulta sia dalle condizioni generali di contratto delle offerte commerciali valide dal 1 maggio 2018, che da dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa dalla società;

- e) la circostanza che nessun corrispettivo è stato mai applicato per la ricezione della fattura in formato cartaceo nel caso di fornitura di gas naturale è stata comprovata dalla società sia con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, che con fatture;
 - f) la circostanza che la presenza del corrispettivo di postalizzazione nelle condizioni contrattuali rilevate con il TrovaOfferte a luglio 2018 è dovuta ad un refuso e che in ogni caso detto corrispettivo non è più stato applicato alle offerte in questione, è stata comprovata con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.
22. L'impegno n. 1, consistente nella restituzione a tutti i clienti finali sul mercato libero, con contratto attivo o cessato, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati, unitamente all'IVA applicata agli stessi, è finalizzato a ripristinare l'assetto degli interessi dei clienti lesi dalla condotta della società in ragione dell'applicazione di corrispettivi non dovuti.
23. L'impegno n. 2, relativo all'invio di un'analisi personalizzata dei consumi energetici e alla contestuale offerta di un servizio gratuito di *check up* energetico, reiterati a distanza di sei mesi, a tutti i clienti domestici con contratto attivo sul mercato libero, ha lo scopo di promuovere utilizzi efficienti dell'energia elettrica e del gas naturale e di aumentare il grado di consapevolezza dei clienti circa i propri consumi energetici.
24. L'impegno n. 3, inerente al riconoscimento di un *bonus una tantum* di 6 euro a tutti i clienti domestici sul mercato libero, con contratto attivo di energia elettrica o gas naturale, che rinuncino alla bolletta cartacea in favore di quella elettronica ha lo scopo di incentivare ulteriormente gli utenti verso scelte maggiormente ecosostenibili, in linea con gli obiettivi perseguiti dal decreto legislativo 102/14.
25. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla citata nota 12 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 21196), – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/67/2018/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Dolomiti.
26. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene altresì necessario che la società comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere a ciascuno degli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento di costi dei servizi di vendita, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
27. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di Dolomiti, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato

con determinazione DSAI/67/2018/com nei confronti della medesima società, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, gli impegni presentati da Dolomiti Energia S.p.A., come risultanti dalla nota 12 agosto 2019 (acquisita con prot. Autorità 21196), (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/67/2018/com;
2. di prevedere che i predetti impegni vengano attuati osservando le seguenti tempistiche:
 - a) con riferimento all'impegno n. 1, la restituzione sarà effettuata, per quanto riguarda i clienti con contratto attivo con Dolomiti, detraendo l'importo nella prima fattura utile e comunque entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione; per i clienti con contratto cessato, invece, la restituzione verrà effettuata, ove possibile, detraendo l'importo nella fattura di chiusura ovvero tramite assegno oppure accredito bancario entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione. In caso di mancato incasso dell'assegno o di accredito su conto corrente non andato a buon fine, resterà salvo il diritto dei clienti con contratto cessato di chiedere la restituzione entro il termine di 5 anni dalla data notifica della presente deliberazione;
 - b) con riferimento all'impegno n. 2, la prima analisi personalizzata dei consumi energetici, effettuata sulla base dei dati storici a disposizione della società unitamente al buono per l'accesso gratuito al servizio di *check up* energetico, sarà inviata con la prima fattura utile e comunque entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione; il buono predetto avrà una durata di 12 mesi dalla data di invio al cliente. L'invio della seconda analisi personalizzata dei consumi sulla base degli ulteriori dati inviati dal cliente o, in assenza, dei dati storici aggiornati e il rinnovo dell'invito a fornire i dati utili per una più puntuale analisi energetica sarà effettuato decorsi 6 (sei) mesi dall'invio della prima comunicazione.
Il *report* contenente i risultati del *check up* energetico sarà trasmesso all'Autorità decorsi due anni dalla completa implementazione di tutte le attività sopraesposte.
 - c) con riferimento all'impegno n. 3, la comunicazione ai clienti della possibilità di ricevere il *bonus* sarà inviata entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione; il *bonus* sarà riconosciuto ai clienti aderenti nella prima fattura utile successiva all'adesione.

3. di ordinare a Dolomiti Energia S.p.A., di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, in proprio o da soggetti terzi, il logo istituzionale e/o qualsiasi riferimento all'Autorità nelle comunicazioni inviate ai clienti in attuazione dell'impegno n. 2;
4. di ordinare a Dolomiti Energia S.p.A. di raccogliere, ai sensi degli articoli 6, comma 1, lettera a) e 13, comma 1, lettera c) del Regolamento UE 679/2016, nell'informativa inviata ai clienti in attuazione dell'impegno n. 2, il consenso al trattamento dei dati acquisiti con il questionario per l'esclusiva finalità dell'elaborazione di un *report* energetico personalizzato, nonché di conservare, ai sensi dell'art. 5, comma 1, lettera c) del citato Regolamento, i dati acquisiti, per un periodo temporale non superiore al conseguimento della predetta finalità;
5. di prevedere che Dolomiti Energia S.p.A. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 7, i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC;
6. di chiudere il procedimento sanzionatorio e prescrittivo avviato con determinazione DSAI/67/2018/com nei confronti di Dolomiti Energia S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
7. di ordinare a Dolomiti Energia S.p.A. di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione degli impegni entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste e riportate nel precedente punto 2;
8. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 20 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;
9. di notificare il presente atto a Dolomiti Energia S.p.A. (P. Iva 01812630224) mediante PEC all'indirizzo info.commerciale@cert.dolomitienergia.it e agli avvocati Fabio Todarello e Claudia Sarrocco agli indirizzi fabio.todarello@milano.pecavvocati.it e claudiasarrocco@pec.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

10 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini