

DETERMINAZIONE DSAI/33/2024/GAS

AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLA BOLLETTA E DI SEPARAZIONE CONTABILE

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 6 agosto 2024

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale, modificata dalla direttiva (UE) 2019/692 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- 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;
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: d.P.R. 244/01);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane" e s.m.i. (di seguito: Bolletta 2.0);
- il vigente Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (di seguito: TIVG);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 24 marzo 2016, 137/2016/R/com, recante Testo integrato delle disposizioni "in merito agli obblighi di separazione contabile (*Unbundling* contabile) per le imprese operanti nei settori dell'energia

- elettrica, del gas e per i gestori del servizio idrico integrato e relativi obblighi di comunicazione” e s.m.i. (di seguito: TIUC);
- la deliberazione dell’Autorità 19 maggio 2020, 167/2020/R/gas recante “Disposizioni in materia di assicurazione a favore dei clienti finali del gas per il quadriennio 1° gennaio 2021-31 dicembre 2024 (di seguito: deliberazione 167/2020/R/gas);
 - la deliberazione dell’Autorità 2 agosto 2022, 382/2022/E/gas (di seguito: deliberazione 382/2022/E/gas);
 - l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante “Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);
 - gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
 - la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
 - la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A.

CONSIDERATO CHE:

- con la **Bolletta 2.0** l’Autorità ha approvato i criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di energia elettrica e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane, con l’obiettivo principale di razionalizzare e semplificare le informazioni contenute nelle bollette;
- tali criteri si applicano a far data dal 1° gennaio 2016, relativamente ai consumi successivi a tale data (punto 2 della deliberazione 501/2014/R/com), nei confronti dei clienti di cui all’articolo 2, comma 3, del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc (art. 2, comma 1, lett. b), della Bolletta 2.0);
- in base a tali disposizioni, gli esercenti la vendita hanno l’obbligo di redigere una bolletta sintetica e gli elementi di dettaglio secondo le modalità ivi indicate, nonché di ottemperare agli ulteriori obblighi in tema di trasparenza di cui al Titolo III (art. 3, comma 1, lettere a) e c), della Bolletta 2.0);
- segnatamente, la bolletta sintetica deve riportare gli *“elementi identificativi del cliente finale e della relativa fornitura”* e gli *“altri dati”* (**articolo 5**, comma 1, lettere a) e b); in particolare deve contenere:
 - i *“dati identificativi del punto”* (comma 2, lettera b), come il PDR e il codice REMI;
 - le *“caratteristiche commerciali della fornitura”* (comma 2, lettera c), quali ad esempio la dicitura del mercato di riferimento e la denominazione dell’offerta del mercato libero;
 - le *“caratteristiche tecniche della fornitura”* (comma 2, lettera d), tra cui la tipologia di cliente e d’uso, la classe del misuratore;

- gli “*altri dati*” costituenti elementi minimi della bolletta sintetica (comma 4), tra i quali rientrano:
 - i “*dati relativi al documento di fatturazione*”, tra cui il “*numero della correlata fattura elettronica valida ai fini fiscali trasmessa al SdI corredato dall’indicazione “numero fattura elettronica valida ai fini fiscali”* (lettera a) sub iii.);
 - “*i dati relativi alle letture, ai consumi e a eventuali ricalcoli*” da evidenziare con le modalità di cui al successivo **articolo 6**;
 - “*le informazioni relative ai pagamenti e alla eventuale rateizzazione*”, da evidenziare con le modalità di cui al successivo **articolo 7**, ai sensi del quale la bolletta deve indicare, tra l’altro, la “*situazione dei pagamenti precedenti*”;
 - “*la sintesi degli importi fatturati comprese le informazioni relative alla normativa fiscale*”, da evidenziare secondo le modalità di cui al successivo **articolo 8**, ai sensi del quale la sintesi degli importi fatturati deve indicare separatamente la spesa per il trasporto e la gestione del contatore e la spesa per oneri di sistema; inoltre, la bolletta sintetica deve contenere in uno specifico riquadro di dettaglio le informazioni relative alle accise e addizionali e alle aliquote IVA applicate;
 - la “*spesa annua sostenuta*” con l’indicazione di inizio e fine del periodo rispetto alla quale è stata determinata;
- la bolletta sintetica deve altresì riportare gli “*ulteriori elementi minimi*”, puntualmente indicati all’**articolo 10**, tra cui il dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi, con un’indicazione, preferibilmente grafica, che consenta al cliente finale di monitorare e valutare i propri consumi (comma 1), il sito da consultare “www.arera.it/consumatori” per sapere se ci sono altre offerte più adatte alle proprie esigenze, per conoscere meglio le proprie abitudini di consumo, i consumi storici e per confrontare il consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i propri diritti (comma 2bis); le informazioni sugli eventuali aggiornamenti dei corrispettivi (comma 3);
- al fine di una maggiore comprensione e trasparenza della bolletta, l’**articolo 20** prevede che:
 - tutti i venditori pubblichino sul proprio sito *internet* una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati e aggiornino detta Guida in caso di introduzione di nuove componenti che concorrono alla determinazione delle predette voci (comma 1);
 - ciascun venditore sul mercato libero pubblichi sul proprio sito *internet* la Guida alla lettura per ciascuna offerta scelta dai propri clienti finali, che deve essere redatta utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile e coerente con il Glossario di cui al successivo articolo 22;
- al medesimo fine, ai sensi del citato **articolo 22** i venditori hanno l’obbligo di pubblicare sul proprio sito *internet* il Glossario contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette;

- inoltre, con il **TIUC** l’Autorità ha dettato le regole di separazione contabile per le imprese operanti nel settore dell’energia elettrica, del gas e per i gestori del servizio idrico integrato, e relativi obblighi di comunicazione; obiettivo delle regole di separazione contabile è quello di assicurare un flusso informativo certo, omogeneo e dettagliato circa la situazione economica e patrimoniale delle imprese operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas nonché impedire discriminazioni e trasferimenti incrociati di risorse tra attività e tra comparti (art. 2, comma 1, TIUC);
- ai sensi degli articoli 14 e 27 del TIUC, applicabili rispettivamente per il regime ordinario e semplificato di separazione contabile, l’esercente una o più delle attività indicate all’articolo 4 del TIUC, deve redigere i Conti annuali separati (di seguito: CAS) riservati all’Autorità;
- ai sensi del **successivo articolo 30**:
 - gli esercenti iscritti all’anagrafica operatori dell’Autorità sono tenuti, per ogni edizione annuale della raccolta telematica dei CAS, alla compilazione di una dichiarazione preliminare nella quale devono riportare la loro posizione circa gli obblighi di separazione contabile previsti (comma 13);
 - la dichiarazione preliminare e i CAS, corredati dalla prescritta documentazione, devono essere trasmessi in modalità telematica all’Autorità entro 90 giorni (in caso di regime ordinario o semplificato di separazione contabile) o 120 giorni (in caso di bilancio consolidato) dall’approvazione del bilancio (commi 1, 3, 4 e 5).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 382/2022/E/gas l’Autorità ha approvato un programma di cinquanta controlli, nei confronti di altrettante imprese distributrici di gas, mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive con sopralluogo presso alcune imprese distributrici, scelte tra le suddette cinquanta imprese anche in base agli esiti dei controlli telefonici;
- in attuazione di tale programma, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato, nei giorni 24-27 ottobre 2023, una verifica ispettiva presso Geneco S.r.l.;
- nel corso della verifica ispettiva Geneco S.r.l. ha dichiarato che S.I.M. S.r.l. (di seguito anche SIM o società) effettua l’attività di vendita di gas naturale a 34 clienti nel Comune di San Benedetto Val di Sambro (sul quale insiste l’impianto di distribuzione del gas naturale oggetto della verifica ispettiva) e ha prodotto copia di alcuni documenti di fatturazione emessi dalla S.I.M. S.r.l., con riferimento ai consumi di gas del IV trimestre 2021 e dell’anno 2022;
- con nota 9 gennaio 2024 (prot 2081) gli Uffici dell’Autorità hanno chiesto a SIM di confermare che i documenti di fatturazione prodotti da Geneco S.r.l. durante la verifica ispettiva fossero quelli effettivamente inviati da SIM ai clienti finali, di dichiarare se gli stessi fossero rappresentativi delle fatture dell’insieme delle

utenze servite e di produrre copia dei documenti di fatturazione emessi nei confronti delle medesime utenze con riferimento ai consumi dell'anno 2023;

- con nota del 20 febbraio 2024 (acquisita con prot. Autorità 13255) SIM ha confermato la rispondenza dei documenti prodotti da Geneco S.r.l. con quelli inviati ai clienti finali, ha dichiarato la loro rappresentatività delle fatture della generalità delle utenze e ha prodotto copia dei documenti di fatturazione emessi nei confronti delle medesime utenze relativamente ai consumi dell'anno 2023;
- dall'esame della documentazione acquisita è emersa l'inosservanza di diverse disposizioni in materia di trasparenza della bolletta, segnatamente la società non ha riportato nelle bollette:
 - i. in violazione dell'articolo 5, comma 2, lett. b), della Bolletta 2.0, le informazioni relative all'"indirizzo cui corrisponde il punto" (di fornitura), il "PDR" e il "codice REM" (sub i., ii. e iii.);
 - ii. in violazione dell'articolo 5, comma 2, lett. c), della Bolletta 2.0 le seguenti informazioni:
 - la dicitura del mercato di riferimento, specificando se si tratta di "mercato libero", "servizio di maggior tutela" o "servizio di tutela" (sub i.);
 - la "denominazione del contratto del mercato libero" e il "Codice Offerta abbinato alla fornitura nel RCU, per i clienti finali serviti nel mercato libero" (sub ii. e ii.bis), corrispondenti al nome dato all'offerta commerciale relativa al contratto firmato dal cliente come specificato nel Glossario;
 - il "consumo annuo aggiornato", "con l'indicazione di inizio e fine del periodo rispetto al quale è stato determinato" (sub iii.);
 - i "recapiti telefonici" per il "servizio di pronto intervento gas dell'impresa di distribuzione" (sub iv);
 - "i recapiti per la presentazione di reclami scritti o richieste di informazioni, compresa una modalità telematica che disponga di tracciatura" e "le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie" (sub v. e v.bis);
 - le "modalità di messa a disposizione degli Elementi di Dettaglio" e "le modalità di messa a disposizione della Guida alla lettura riferita al contratto di fornitura" (sub vii e viii);
 - iii. in violazione dell'articolo 5, comma 2, lettera d) della Bolletta 2.0 l'indicazione della tipologia di cliente (indicata per il settore del gas naturale nel seguente modo: "domestico" o "condominio ad uso domestico", "altri usi" o "attività di servizio pubblico") e la tipologia d'uso, distinguendo tra "uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria" e "uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento"; non ha nemmeno indicato il potere calorifico superiore convenzionale (P) di un metro cubo standard di gas distribuito nella località espresso in GJ/Smc e il coefficiente correttivo C, né la classe del misuratore;
 - iv. in violazione dell'articolo 5, comma 4, e degli articoli 6, 7 e 8 della Bolletta 2.0, "gli altri dati"; segnatamente:

- è riportata la dicitura “Copia del documento elettronico disponibile nella Sua area riservata dell’Agenzia delle Entrate” senza tuttavia indicare il “numero della fattura elettronica valida ai fini fiscali” (lettera a) sub iii.);
 - sono riportate le date di rilevazione delle letture e i corrispondenti consumi senza tuttavia specificare il “dettaglio delle letture, con l’indicazione separata tra letture rilevate, autoletture, letture ricondotte e letture stimate” e il “dettaglio dei consumi, con l’indicazione separata tra consumi effettivi, consumi stimati e consumi fatturati”, come invece previsto anche dal richiamato articolo 6, comma 1, lettere a) e b) della Bolletta 2.0;
 - non è riportata “la situazione dei pagamenti precedenti” come stabilito anche dal richiamato articolo 7, comma 1, lettera b) della Bolletta 2.0;
 - è riportata unicamente la voce “prezzo gas”, senza indicazione separata degli importi fatturati relativi alla “spesa per il trasporto e la gestione del contatore” e alla “spesa per oneri di sistema”, come invece previsto anche dal richiamato articolo 8, comma 3, lettere a) e b) della Bolletta 2.0; inoltre la fattura non riporta uno specifico riquadro di dettaglio relativo alle accise e addizionali, con indicazione anche delle singole aliquote (articolo 8, comma 5, sub i. (lettera d);
 - non è riportata la “spesa annua sostenuta”, con l’indicazione del periodo alla quale la stessa è riferita (lettera d bis);
 - considerato che, sulla base del tipo di consumo indicato dalla società “combustione per uso civile”, i punti di riconsegna sono riconducibili a clienti di tipo domestico, non è riportata la “finestra temporale a disposizione del cliente per la comunicazione dell’autolettura” (lettera g);
- v. in violazione dell’articolo 10 della Bolletta 2.0, gli “ulteriori elementi minimi”, quali:
- almeno una volta all’anno o secondo la diversa periodicità prevista dalla normativa, il “dettaglio dei dati di consumo degli ultimi 12 mesi” e i dati sulle ulteriori caratteristiche contrattuali, con il dettaglio di “data di attivazione della fornitura” e “eventuale scadenza del contratto” o “eventuale scadenza delle condizioni economiche” e nota informativa sull’assicurazione di cui all’articolo 5, comma 3, lettera b) della delibera 167/2020/R/gas (comma 1, lettere a e b);
 - in una sezione con separata ed adeguata evidenza le ulteriori informazioni su offerte e abitudini di consumo ricavabili dal sito www.arera.it/consumatori (comma 2bis);
 - le “informazioni su eventuali aggiornamenti dei corrispettivi” e uno “Spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità” (comma 3, lettere a. e b.);
- vi. in violazione dell’articolo 20, commi 1 e 3, della Bolletta 2.0 non ha pubblicato, per alcuna delle offerte scelte dai propri clienti finali, sul proprio sito *internet*, una Guida alla lettura contenente una descrizione completa delle singole voci che compongono gli importi fatturati;

- vii. in violazione dell'articolo 22, comma 2, della Bolletta 2.0 non ha pubblicato sul proprio sito *internet* il Glossario, contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette, cui i venditori devono attenersi;
- inoltre, da verifiche effettuate dagli Uffici è emerso che SIM, esercente alcune delle attività, tra cui la coltivazione di gas naturale, di cui all'art. 4 del TIUC (comma 1, lettera k), non ha (mai) trasmesso la dichiarazione preliminare e i CAS riservati all'Autorità, in violazione dell'articolo 30 del TIUC.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di S.I.M. S.r.l..

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di S.I.M. S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di trasparenza della bolletta e di separazione contabile e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per la comunicazione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it, all'attenzione del Responsabile del procedimento e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/E/com, possono presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;

7. di comunicare il presente provvedimento a S.I.M. S.r.l. (P.IVA 00171870462) mediante PEC all'indirizzo societasimsrl@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 6 agosto 2024

Il Direttore
avv. Michele Passaro