

**DELIBERAZIONE 11 DICEMBRE 2018
643/2018/S/COM**

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

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1045^a riunione del 11 dicembre 2018

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) e c), 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'art. 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;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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" (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);
- 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 dell'Autorità 9 ottobre 2018, 495/2018/S/com;

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 18 aprile 2018, DSAI/28/2018/com (di seguito: determinazione DSAI/28/2018/com);
- il Protocollo di Intesa integrativo in materia di tutela del consumatore tra l’Autorità garante della concorrenza e del mercato e l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente del 23 ottobre 2014.

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, per quanto concerne l’*“Efficienza nell’uso dell’energia”*, cui è dedicato il Titolo II del predetto decreto legislativo, l’art. 9, contenente disposizioni in ordine alla *“Misurazione e fatturazione dei consumi energetici”*, al comma 8 attribuisce all’Autorità il compito di assicurare che non siano applicati specifici corrispettivi ai clienti finali (tra l’altro) per la ricezione delle fatture.
3. Il comma 12 del 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 sia soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 euro a 5.000 euro per ciascuna violazione.
4. Ai sensi del comma 15 del medesimo articolo, il soggetto competente ad irrogare dette sanzioni è l’Autorità.
5. 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.
6. Il divieto in esame è stato ribadito dall’art. 10, comma 5, dell’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, il quale dispone, per le offerte a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela (c.d. offerte PLACET) ivi disciplinate, che *“In nessun caso potranno essere applicati specifici corrispettivi ai clienti finali per la ricezione delle fatture (...)”*; il medesimo divieto si applica altresì a tutte le offerte del mercato libero, in virtù di quanto previsto al punto 2, lettera c. della richiamata deliberazione 555/2017/R/com.
7. In data 27 ottobre 2017, l’Autorità garante della concorrenza e del mercato ha trasmesso ai rappresentanti dell’Autorità facenti parte del Gruppo di lavoro permanente – istituito ai sensi del Protocollo di Intesa integrativo in materia di tutela del consumatore stipulato tra le due Autorità in data 23 ottobre 2014 – i verbali di acquisizione della documentazione afferente a un procedimento sanzionatorio avviato nei confronti di Edison Energia S.p.a. (di seguito: Edison

- o società), emergendo un'ipotesi di eventuale violazione di competenza dell'Autorità.
8. In particolare, dalla predetta documentazione, oggetto di rilevazione dal sito *internet* di Edison e concernente le condizioni contrattuali dell'offerta commerciale denominata "*Edison Luce Prezzo Fisso*" per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici, era risultata l'applicazione da parte di Edison di un sovrapprezzo per la ricezione della fattura cartacea.
 9. Nel paragrafo "*Fatturazione e pagamento*" delle condizioni economiche della suddetta offerta, infatti, si leggeva che "*Nel caso in cui il Cliente scelga di ricevere copia della bolletta in formato cartaceo, saranno addebitati 2 € per ogni copia di bolletta cartacea inviata*".
 10. Pertanto, con lettera 8 novembre 2017 (prot. Autorità 36489) la Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità ha chiesto a Edison chiarimenti in merito all'applicazione, per le forniture di energia elettrica o gas naturale, di costi aggiuntivi per l'emissione di fatture in formato cartaceo, invitandola a conformarsi all'art. 9, comma 8, del d.lgs. 102/2014 e all'art. 10, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, che prevedono un espresso divieto in tal senso.
 11. Con nota 17 novembre 2017 (acquisita con prot. Autorità 37813) la società ha dichiarato che non vi erano offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale dalla medesima promosse che prevedessero per il cliente finale corrispettivi aggiuntivi per l'emissione e la ricezione di fatture in formato cartaceo.
 12. La dedotta cessazione della condotta contestata risultava confermata dalle condizioni contrattuali dell'offerta commerciale "*Edison Luce Prezzo Fisso*" rilevate dal sito *internet* della società in data 10 aprile 2018.
 13. A fronte di quanto sopra, con determinazione DSAI/28/2018/com, è stato avviato, nei confronti di Edison, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di fatturazione dei consumi energetici e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 16, commi 12 e 15, del decreto legislativo 102/14, 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.
 14. In data 18 maggio 2018 Edison 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 16184 del 21 maggio 2018), relativa alla predetta contestazione.
 15. Con nota 18 giugno 2018 (acquisita con prot. Autorità 18783), la società ha fornito, mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, le informazioni richieste al punto 3 della determinazione DSAI/28/2018/com, riguardanti il numero dei clienti finali domestici che hanno richiesto dal 19 luglio 2014 la fattura cartacea e il numero delle fatture per la cui ricezione sono stati applicati specifici corrispettivi.

16. In data 3 agosto 2018 Edison 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 23302), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 1 agosto 2018 (prot. Autorità 22917).
17. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 3 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23302), Edison 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/28/2018/com è cessata da novembre 2017.
18. In particolare, la società ha cessato la condotta contestata prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, avendo, con la citata nota del 17 novembre 2017 (acquisita con prot. Autorità 37813), dichiarato che le offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale promosse dalla stessa non prevedono più per il cliente finale corrispettivi aggiuntivi per l'emissione e la ricezione di fatture in formato cartaceo; circostanza confermata dalle condizioni contrattuali dell'offerta commerciale "*Edison Luce Prezzo Fisso*" rilevate dal sito *internet* della società in data 10 aprile 2018 che prevedono l'emissione delle fatture solo in formato digitale (in conformità all'art. 10, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com che, nel caso di contratti di fornitura sottoscritti esclusivamente *on line*, non impone ai venditori l'obbligo di emettere fatture in formato cartaceo neanche su richiesta del cliente). La medesima previsione è presente nelle condizioni contrattuali attualmente in vigore.
19. La proposta presentata da Edison reca i seguenti tre impegni:

Impegno n.1

Restituzione a tutti i clienti domestici, con contratto attivo o cessato per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati dal mese di luglio 2014 in avanti, unitamente all'IVA applicata agli stessi.

Impegno n.2

Invio a tutti i clienti domestici con contratto attivo ai quali siano stati applicati corrispettivi di postalizzazione, di un'analisi personalizzata dei consumi energetici così articolata:

- i. invio – con uno dei cicli di fatturazione, entro 90 giorni dalla notifica della delibera di approvazione degli impegni – di un'analisi personalizzata dei consumi energetici effettuata sui dati storici a disposizione della società, corredata da una serie di consigli per la riduzione di tali consumi, nonché dall'invito a trasmettere ulteriori informazioni per un'analisi più approfondita;

- ii. trascorsi sei mesi, invio di una seconda analisi personalizzata dei consumi sulla base degli ulteriori dati inviati dal cliente o, in assenza, dei dati storici aggiornati, e rinnovo dell'invito a fornire i dati utili per una più puntuale analisi energetica;
- iii. decorsi ulteriori sei mesi, invio di una terza analisi energetica personalizzata, basata sui nuovi dati inviati dal cliente o, in assenza, dei dati storici ulteriormente aggiornati.

Impegno n.3

Verifica periodica, da parte una o più Direzioni competenti del Gruppo Edison, in collaborazione con figure specialistiche esterne ed interne, della conformità dei contratti in essere per la fornitura di energia elettrica e gas naturale rispetto alla vigente normativa di settore di rango primario e secondario e trasmissione dei relativi esiti, riassunti in un *report*, alla Direzione Sanzioni e Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità; inoltre, nomina di un referente responsabile dell'interlocazione con l'Autorità sui temi della *compliance* normativa e regolatoria dei contratti.

- 20. Con la deliberazione 495/2018/S/com, l'Autorità ha dichiarato ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com, la proposta di impegni presentata da Edison, come risultante dalla nota 3 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23302), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
- 21. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 12 ottobre 2018, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da Edison.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

- 22. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
- 23. In primo luogo, nella citata proposta di impegni del 3 agosto 2018, Edison ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, la condotta contestata con la determinazione DSAI/28/2018/com è cessata da novembre 2017.
- 24. In particolare, la società ha cessato la condotta contestata prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, avendo, con la citata nota del 17 novembre 2017 (acquisita con prot. Autorità 37813), dichiarato che le offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale promosse dalla stessa non prevedono più per il cliente finale corrispettivi aggiuntivi per l'emissione e la ricezione di fatture in formato cartaceo; circostanza confermata dalle condizioni contrattuali dell'offerta commerciale "*Edison Luce Prezzo Fisso*" rilevate dal sito internet della società in data 10 aprile 2018 che prevedono l'emissione delle fatture solo in formato digitale (in conformità all'art. 10, comma 4, dell'Allegato

A alla deliberazione 555/2017/R/com che, nel caso di contratti di fornitura sottoscritti esclusivamente *on line*, non impone ai venditori l'obbligo di emettere fatture in formato cartaceo neanche su richiesta del cliente). La medesima previsione è presente nelle condizioni contrattuali attualmente in vigore.

25. L'impegno n. 1, consistente nella restituzione a tutti i clienti domestici, con contratto attivo o cessato per la fornitura di energia elettrica o gas naturale, dei corrispettivi di postalizzazione addebitati dal mese di luglio 2014 in avanti, unitamente all'IVA applicata agli stessi, è volto a ripristinare l'assetto degli interessi dei clienti lesi dalla condotta della società in ragione dell'applicazione di corrispettivi non dovuti.
26. L'impegno n. 2, relativo all'effettuazione di un'analisi personalizzata dei consumi energetici articolata in tre distinti invii, a distanza di sei mesi l'uno dall'altro, a tutti i clienti con contratto attivo ai quali siano stati applicati corrispettivi di postalizzazione, 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.
27. L'impegno n. 3, inerente alla verifica periodica di conformità dei contratti in essere per la fornitura di energia elettrica e gas naturale alla vigente normativa di settore e alla trasmissione di un *report* contenente i relativi esiti alla Direzione Sanzioni e Impegni e alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia dell'Autorità, nonché alla nomina di un referente responsabile dell'interlocuzione con l'Autorità sui temi della *compliance* normativa e regolatoria dei contratti, ha l'obiettivo di aumentare il livello di *compliance* della documentazione contrattuale della società rispetto alla normativa in materia di contratti di fornitura.
28. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla citata nota 3 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23302) – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/28/2018/com e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Edison.
29. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene necessario che la società non utilizzi o faccia 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; per la stessa ragione l'Autorità ritiene necessario che Edison non utilizzi o faccia utilizzare, direttamente o indirettamente, in proprio o da soggetti terzi, i dati relativi alle abitudini di consumo dei clienti interessati dai presenti impegni, per finalità commerciali e/o comunque estranee all'attuazione degli impegni.
30. 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.

31. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di Edison, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/28/2018/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 Edison Energia S.p.a., come risultanti dalla nota 3 agosto 2018 (acquisita con prot. Autorità 23302) (Allegato A), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/28/2018/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 Edison Energia S.p.a., attraverso l'accredito dell'importo addebitato a titolo di corrispettivo di postalizzazione nel primo ciclo di fatturazione utile successivo alla data di notifica della presente deliberazione o, in caso di morosità del cliente, attraverso la compensazione parziale o totale del credito/debito; per i clienti con contratto cessato, invece, la restituzione verrà effettuata inviando, entro 90 (novanta) giorni dalla data di notifica della presente delibera di approvazione, all'ultimo indirizzo disponibile, un assegno c.d. "vidaut" di ammontare pari all'importo addebitato per l'invio delle fatture cartacee; anche in questa fattispecie, in caso di morosità del cliente, la restituzione avverrà tramite compensazione parziale o totale del credito/debito. In caso di esito negativo dell'incasso del citato assegno, la restituzione sarà effettuata ai clienti che, entro il termine di 5 (cinque) anni dalla data di notifica della presente deliberazione, ne facciano richiesta; b) con riferimento all'impegno n. 2, l'invio della prima analisi personalizzata dei consumi energetici, effettuata sulla base dei dati storici a disposizione della società, nonché dell'invito a trasmettere ulteriori informazioni per un'analisi più approfondita sarà effettuato con uno dei cicli di fatturazione entro 90 (novanta)

giorni dalla data di notifica della presente deliberazione; 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; l'invio una terza analisi energetica personalizzata, basata sui nuovi dati inviati dal cliente o, in assenza, dei dati storici ulteriormente aggiornati, sarà effettuato decorsi 6 (sei) mesi dall'invio della seconda comunicazione; c) con riferimento all'impegno n. 3, la prima verifica di conformità e l'invio alle citate Direzioni dell'Autorità del relativo *report* verrà effettuato entro 90 (novanta) giorni dalla data di notifica della presente deliberazione; l'attività di verifica sarà ripetuta con cadenza annuale fino al 31 dicembre 2024 e i relativi *report* saranno inviati entro il 31 dicembre di ciascun anno; infine, il nominativo del referente responsabile dell'interlocuzione con l'Autorità sui temi della *compliance* normativa e regolatoria dei contratti sarà comunicato contestualmente alla trasmissione del *report* relativo alla prima attività di verifica;

3. di ordinare a Edison 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 Edison Energia S.p.a. di non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, in proprio o da soggetti terzi, i dati relativi alle abitudini di consumo dei clienti interessati dai presenti impegni, per finalità commerciali e/o comunque estranee all'attuazione degli impegni;
5. di prevedere che Edison 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 avviato con determinazione DSAI/28/2018/com nei confronti di Edison 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 Edison 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 Edison Energia S.p.a. (P. Iva 08526440154) mediante PEC all'indirizzo edisonenergia@pec.edison.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

11 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini