



energia

**Acea Energia S.p.A.**  
 prot. 30986 del 23.10.13

L'Amministratore Delegato

Spett.le  
 Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas  
 Ufficio Speciale Sanzioni ed Impegni  
 Piazza Cavour, 3  
 20121 Milano



AEEG-295601

AEEG PG.0034536/A - 28/10/2013

c.a. Responsabile del Procedimento  
 Il Direttore

e, p.c.  
 Direzione Consumatori e Qualità del Servizio  
 Il Direttore

Raccomandata a/r  
 Anticipata via fax al n. 0265565266

**Oggetto: Delibera dell'8/11/2012 n. 462/2012/S/EEL- risposta alla richiesta ai sensi dell'art. 16, comma 4 della delibera dell'AEEG n. 243/2012 (il "Regolamento")**

Con riferimento all'istruttoria avviata da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (di seguito "AEEG") con delibera 462/2012 (il "Provvedimento"), la scrivente società Acea Energia S.p.A. (di seguito "AE" o la "Società"), in esecuzione della richiesta di chiarimenti e precisazioni di cui alla vostra comunicazione del 19 settembre 2013 (prot. n. 30336) sulla proposta di Impegni presentata in data 20 dicembre 2012, successivamente integrata con note del 15 febbraio, 19 giugno e 6 settembre 2013, (di seguito la "Proposta"), provvede a comunicare quanto segue.

Preliminarmente, si ribadisce che, salvo marginali e fisiologiche disfunzioni, le condotte oggetto del Provvedimento sono tutte definitivamente cessate e che la Società ha adottato ogni rimedio utile allo smaltimento dell'arretrato residuo, per quanto di propria competenza: anche i dati di aggiornamento sulla numerosità delle violazioni contestate che verranno illustrati nel prosieguo, danno evidenza di tale circostanza.

Nel frattempo, considerati i) l'intervallo temporale trascorso tra la data di presentazione della Proposta e la data dell'eventuale declaratoria di ammissibilità innanzi al Collegio, ii) le attività poste in essere dalla società *medio tempore* e iii) le novità regolatorie intervenute su alcuni aspetti richiamati negli impegni presentati, riteniamo sia opportuno proporre alla attenzione degli Uffici in indirizzo una



revisione/evoluzione del complesso delle misure declinate nella Proposta, nei seguenti termini.

**a) *Presentazione nuovo Impegno***

La Società, cessate definitivamente le condotte oggetto del Procedimento, intende orientarsi verso una misura ulteriore che, seppure in apparenza possa sembrare non strettamente attinente ai profili contestati nel Procedimento, di fatto ne evidenzia profili di stretta correlazione in termini di causalità e, pertanto, persegue il comune obiettivo di garantire nel modo più efficace possibile il ripristino dell'assetto dell'interesse superiore che si assume violato, ovvero *l'addebito ai clienti dei consumi rilevati dell'energia elettrica e dei relativi costi, con una modalità e frequenza tale da consentire loro di regolare il proprio consumo di energia elettrica e la relativa spesa associata.*

Avendo riguardo a tale finalità, la Società intende dunque intervenire con una misura di carattere "strutturale" da applicare al proprio modello di fatturazione per il Servizio di Maggior Tutela ("SMT"), che conduca alla totale eliminazione di consumi stimati da parte del venditore, in presenza di dati di misura messi a disposizione dal distributore.

In sostanza, l'impegno che si propone è orientato all'eliminazione delle c.d. "code di fatturazione" in bolletta.

Come noto infatti, a normativa vigente e per prassi consolidata, le fatture emesse per il SMT verso clienti, anche se dotati di misuratori elettronici telegestiti, riguardano non solo i consumi effettivamente rilevati dal misuratore o stimati dal distributore locale, ma anche una parte di consumi presunti, afferenti il periodo compreso tra la data di rilevazione/stima del dato di misura da parte del distributore competente e la data di emissione della fattura da parte del venditore: la necessità di ricorrere a tale modalità di fatturazione è riconducibile alla esistenza di due fasi allo stato asincrone tra loro, ossia più precisamente:

- a) la rilevazione e la pubblicazione dei dati di misura da parte dell'impresa distributrice, che oggi avviene secondo tempistiche oggetto di regolazione puntuale;
- b) l'espletamento delle attività di fatturazione da parte del venditore esercente, che avviene secondo un calendario autonomo e distinto di un soggetto giuridico dotato di propri sistemi fisicamente separati da quelli del distributore.

I consumi stimati addebitati in acconto vengono di norma conguagliati con l'emissione della fattura successiva: al cliente finale dunque viene di volta in volta fatturato un



conguaglio sui consumi effettivi ed un acconto per consumi stimati. L'esercente, in tal modo, riduce il disallineamento temporale tra i ricavi delle vendite ed i costi già sostenuti per l'approvvigionamento del periodo.

Come già affermato in precedenza, il modello di separazione tra le Attività di Distribuzione e quelle di Vendita (cd. Progetto Volta) avviato dal gruppo Acea nel 2008 in uno scenario normativo *unbundling* ex delibera 11 del 2007 antecedente l'entrata in vigore della delibera 57 del 2010<sup>1</sup>, perseguendo la totale dis-integrazione dei sistemi informativi tra le suddette attività di rete e di vendita, ha evidenziato alcuni effetti negativi, in termini qualitativi, derivanti da un "deficit fisiologico" insito nella separazione di processi che prima venivano gestiti in maniera integrata e sincrona.

In particolare, per quanto riguarda la fatturazione dei consumi (stimati vs effettivi), in precedenza, l'esistenza di un sistema che consentiva di gestire in modalità integrata la fatturazione del trasporto e della vendita ai clienti del SMT, rendeva possibile allineare i calendari di fatturazione e i cicli di rilevazione delle letture consentendo al cliente finale di vedersi fatturato un consumo pressoché effettivo; ad oggi al contrario, per le motivazioni sopra esposte, la fatturazione di cui beneficia il cliente del SMT contiene una quantità di consumi stimati superiore a quella del periodo di *pre-unbundling*, con ricadute negative nella percezione del cliente e conseguente aumento significativo dei reclami associati al parziale utilizzo delle funzionalità del misuratore elettronico (in termini di consumi stimati vs effettivi).

Il tema delle "code di fatturazione" è ben noto a codesta Autorità, che con delibera ARG/eit 63/10 ha avviato un apposito procedimento con relativa consultazione, al fine di individuare le più opportune soluzioni per rimuovere/rimodularle, minimizzando i costi ed i rischi in capo all'esercente derivanti da tale modalità di fatturazione: il procedimento ad oggi non si è ancora concluso.

Nelle more delle determinazioni che l'Autorità intenderà eventualmente intraprendere sul tema, Acea Energia vuole orientarsi verso una soluzione di carattere "strutturale" a tempo indeterminato che consenta, per quanto nella propria responsabilità di venditore, un modello di fatturazione che persegua la massima aderenza alle letture messe a disposizione dal distributore, adottando una misura che apporterà benefici anche in termini di miglioramento dello standard generale di qualità commerciale (con particolare riferimento alle richieste di rettifica di fatturazione), i cui attuali livelli di

---

<sup>1</sup> Tale delibera, di fatto, ha consentito di mitigare gli obblighi di separazione fisica a carico degli operatori in presenza di un particolare assetto societario delle attività di vendita.



servizio comunque già traggiano ampiamente le percentuali che hanno dato l'avvio al Procedimento (cfr. numeriche paragrafo 3).

A tal proposito, la Società intende procedere alla formulazione della seguente ulteriore proposta di Impegni.

<b>Proposta di Impegno n. 6</b>	<b>ELIMINAZIONE DELLE CODE DI FATTURAZIONE</b>
<b>DESCRIZIONE IN DETTAGLIO DEGLI OBBLIGHI CHE IL PROPONENTE SI DICHIARA DISPOSTO AD ASSUMERE</b>	<p>Per quanto riguarda i POD Non Trattati Orari appartenenti al Servizio di Maggior Tutela, la Società, procedendo ad una rimodulazione del proprio calendario di fatturazione, in presenza del dato di misura comunicato dal distributore, sia esso rilevato o stimato, fatturerà solo questo valore, rinunciando alla fatturazione a titolo di acconto nel restante periodo di riferimento della bolletta.</p> <p>Inoltre, in presenza dell'autolettura e del dato di stima comunicato dal distributore, ai fini della fatturazione si utilizzerà il dato più recente, rinunciando, anche in questo caso, alla fatturazione in acconto per il restante periodo.</p>
<b>COSTI PREVISTI</b>	<p style="text-align: center;">- omissis -</p>



<b>TEMPI DI ATTUAZIONE E DURATA DEGLI IMPEGNI</b>	<p>Tempi di attuazione dell'Impegno: a partire dal primo ciclo di fatturazione bimestrale successivo alla data dell'eventuale approvazione degli Impegni da parte dell'Autorità.</p> <p>Durata dell'Impegno: a tempo indeterminato</p>
<b>CONSIDERAZIONE IN MERITO ALLA UTILITA' DEGLI IMPEGNI AL PIU' EFFICACE PERSEGUIMENTO DEGLI INTERESSI TUTELATI DALLE DISPOSIZIONI CHE SI ASSUMONO VIOLATE</b>	<p>Dal punto di vista del cliente, come già affermato nel corpo del Par. a), tale misura determinerà la possibilità di ricevere fatture basate sui consumi effettivamente rilevati o stimati dal distributore e/o autorilevati dal cliente, con una drastica riduzione dei conguagli ed un conseguente beneficio in termini di maggiore semplicità nella comprensione della bolletta: la minore incertezza degli importi fatturati si ritiene determinerà una diminuzione significativa dei reclami associata al fenomeno della fatturazione a stima</p> <p>Dal punto di vista del fornitore, stante la complessità della filiera elettrica e le relative ripartizioni di attività/responsabilità dei vari attori coinvolti, si ritiene che tale misura rappresenti il massimo sforzo possibile (dal punto di vista economico e finanziario) che una società di vendita possa mettere in campo a beneficio dei clienti nell'ottica della fatturazione dei consumi effettivi di periodo associati alla fornitura.</p>



Infine, si deve osservare che a fronte dell'onere finanziario che la Società si troverà a sostenere, la totalità dei clienti ne riceverà un corrispondente beneficio finanziario, pari al "finanziamento", da parte della Società, senza il carico di alcun onere, di un importo di c.a. un mese di consumi. Considerato il livello di spesa media unitario dei clienti del SMT - POD Non Trattati Orari, pari a 40 euro/pod/mese per la tipologia di cliente "domestico" e 146,55 euro/pod/mese per la tipologia di cliente "usi diversi", nonché l'onere finanziario di riferimento (WACC) che essi sosterebbero, tale beneficio è quantificabile in circa 3,19 euro/anno per il domestico e 11,43 euro/anno per l'uso diverso.

**b) Integrazione Impegno su Indennizzi in materia di blocchi di fatturazione (Proposta di Impegno n. 5)**

La Società intende segmentare la misura di tipo ristoratorio declinata nella proposta di Impegno n. 5 in tema di fatturazione con la seguente modalità.

La misura contenuta nella proposta di Impegni in oggetto prevede un indennizzo di 20 euro per i clienti del SMT del perimetro VIS (64.743 casi) per i quali alla data del 31.12.2012 permaneva ancora il disservizio, pari a c.a. 15.000 unità ("il Perimetro VIS al 31.12.2012").

La Società intende integrare l'Impegno, modulando il valore unitario dell'indennizzo da riconoscere alla clientela del Perimetro VIS al 31.12.2012, in funzione della durata del disservizio, procedendo dunque alla seguente ripartizione:

- 1) Euro 20, per disservizio compreso tra 1 e 9 cicli di fatturazione (c.a. 8.400 forniture);
- 2) Euro 30, per disservizio compreso tra 10 e 15 cicli di fatturazione (c.a. 5.000 forniture);
- 3) Euro 40 per disservizio oltre i 15 di cicli di fatturazione (c.a. 1.600 forniture).

- OHISSIS -



- OMISSIS -

Da ultimo, in conformità all'art. 16, comma 3 del Regolamento, la Società, al fine di salvaguardare la riservatezza delle informazioni contenute nel presente documento, chiede di non pubblicare ovvero comunque non rendere accessibili le informazioni riguardanti:

- il valore economico/finanziario degli Impegni di cui ai par. a) e b);
- il contenuto dei paragrafi 1, 2 e 3 in merito all'aggiornamento dei dati forniti rispetto alle violazioni contestate nel Procedimento.

La disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento.

Distinti saluti.

L'amministratore Delegato  
Antonino Giunta