

**DELIBERAZIONE 17 APRILE 2014
174/2014/S/EEL**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA ACEA ENERGIA S.P.A. E
CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO AVVIATO CON DELIBERAZIONE
DELL'AUTORITÀ 462/2012/S/EEL**

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

Nella riunione del 17 aprile 2014

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- gli articoli 43 e 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d. lgs. 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 1999, n. 200/99 e s.m.i.;
- il documento per la consultazione 26 luglio 2006, recante "Proposte per la diffusione dei misuratori elettronici e dei sistemi di telegestione per l'utenza di bassa tensione";
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, 292/06, recante "Direttive per l'installazione di misuratori elettronici di energia elettrica predisposti per la telegestione per i punti di prelievo in bassa tensione";
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 gennaio 2007, n. 11/07, recante "Obblighi di separazione amministrativa e contabile (*unbundling*) per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas" (di seguito: deliberazione 11/07);
- la deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, 156/07, recante "Approvazione del testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto-legge 18 giugno 2007, 73/07" (di seguito: TIV);

- la deliberazione dell’Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 e s.m.i, istitutiva dello Sportello per il consumatore di energia;
- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, 164/08 e s.m.i., recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09;
- la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, recante “Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- 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” (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, recante “Aggiornamento del testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali” (di seguito: TIV aggiornato);
- la deliberazione dell’Autorità 8 novembre 2012, 462/2012/S/eel (di seguito: deliberazione 462/2012/S/EEL);
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com, recante “Approvazione del nuovo Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia per lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento dei reclami e modifica al Regolamento disciplinante le modalità di copertura degli oneri relativi allo Sportello”;
- la deliberazione dell’Autorità 30 maggio 2013, 226/2013/A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 novembre 2013, 540/2013/S/eel (di seguito: deliberazione 540/2013/S/eel).

FATTO

1. Con deliberazione 462/2012/S/EEL, l’Autorità ha avviato, nei confronti di ACEA Energia S.p.A. (di seguito: ACEA Energia), un procedimento per accertare violazioni in materia di fatturazione dei consumi e di *standard* generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica ed irrogare le relative sanzioni amministrative pecuniarie, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95.
2. In particolare, con la deliberazione di cui all’alinea precedente l’Autorità ha contestato ad ACEA Energia:
 - a. il mancato rispetto dello *standard* generale previsto dall’art. 14, comma 2, del TIQV, per due semestri consecutivi (il secondo semestre del 2011 e il primo del 2012), in quanto la percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il termine di 30 giorni, così come la percentuale di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il termine di 40 giorni sono risultate entrambe inferiori al prescritto *standard* del 95%;
 - b. il mancato rispetto della prescritta periodicità di fatturazione per 64.743 clienti serviti in maggior tutela;

- c. l'emissione di documenti di fatturazione basati su consumi stimati, pur avendo a disposizione i dati di misura effettivi comunicati dal distributore;
 - d. la non corretta "gestione" delle autoletture.
3. In data 11 dicembre 2012 (prot. Autorità n. 40739), la società ha presentato istanza di accesso, istanza evasa in data 9 gennaio 2013 (prot. Autorità n. 1763).
 4. In data 20 dicembre 2012 (prot. Autorità n. 42534), ACEA Energia ha presentato, ai sensi dell'articolo 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'articolo 16 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/COM, una proposta di impegni relativa alle contestazioni di cui alla deliberazione 462/2012/S/EEL.
 5. Con nota 15 febbraio 2013 (prot. Autorità n. 6241), la società ha fornito alcune delucidazioni in merito alla proposta presentata.
 6. Con nota 19 giugno 2013 (prot. Autorità n. 22279), ACEA Energia ha presentato, ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, un'integrazione alla proposta di impegni in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal responsabile del procedimento con nota 9 maggio 2013 (prot. Autorità n. 17212).
 7. In data 9 settembre 2013 (prot. Autorità n. 29407 del 10 settembre 2013) e in data 25 ottobre 2013 (prot. Autorità n. 34536 del 28 ottobre 2013), la società ha presentato due ulteriori note di aggiornamento dei dati e di integrazione della proposta di impegni in risposta alle richieste di chiarimenti e precisazioni inviate dal Responsabile del procedimento con note rispettivamente 2 agosto 2013 (prot. Autorità n. 27137) e 19 settembre 2013 (prot. Autorità n. 30336).
 8. La proposta presentata da ACEA Energia, come successivamente integrata e modificata, preliminarmente dichiarava e documentava la cessazione della condotta e recava due impegni:

Impegno n. 1

Eliminazione, a partire dal primo ciclo di fatturazione bimestrale successivo alla data di approvazione degli impegni, dalla bolletta relativa ai POD non trattati orari appartenenti al servizio di maggior tutela, della "coda di fatturazione", cioè dell'addebito di quei consumi stimati (da parte del venditore) riferiti al periodo compreso fra la data di rilevazione del dato di misura effettivo da parte del distributore e la data di emissione della bolletta al cliente finale; in assenza del dato effettivo, la bolletta farà riferimento al dato più recente fra la stima dei consumi comunicata dal distributore e l'autolettura del cliente, rinunciando anche in questo caso alla "coda di fatturazione".

Impegno n. 2

Pagamento di un indennizzo a favore della clientela del servizio di maggior tutela interessata dal mancato rispetto della prescritta periodicità di fatturazione (utenze qualificate dalla società in "blocco di fatturazione") alla data del 31 dicembre 2012; in particolare la società ha proposto di modulare l'importo dell'indennizzo in funzione della durata del disservizio subito dal cliente, così procedendo al pagamento di 20 euro per disservizio compreso fra uno e nove cicli di fatturazione, 30 euro per disservizio compreso fra dieci e quindici cicli di fatturazione e 40 euro per disservizio oltre i quindici cicli di fatturazione.

9. Con deliberazione 540/2013/S/eel, 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 Acea Energia come risultante dalla nota 25 ottobre 2013 (prot. Autorità n. 34536 del 28 ottobre 2013) e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
10. Con lettera 14 febbraio 2014 (prot. Autorità 5067), Federconsumatori, Federazione Nazionale Consumatori e Utenti (di seguito: Federconsumatori), ha presentato osservazioni in merito agli impegni proposti ai sensi dell’art. 18, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
11. In particolare, Federconsumatori in via generale ritiene che, allo stato, i disservizi lamentati dai clienti di Acea Energia siano numerosi e comunque tali da non poter essere ricondotti a fisiologiche disfunzioni. Con riferimento all’impegno n. 1 (code di fatturazione), Federconsumatori considera insufficiente tale misura, in considerazione di “conguagli pluriennali” di importi molto elevati e afferma di non comprendere quale ruolo la società intenda riservare alla autolettura del cliente nel meccanismo di fatturazione; tuttavia, la stessa associazione precisa di non voler “demolire la proposta di intervento analizzata [...] ma di manifesta[re] prima di tutto il bisogno di rendere efficace tale intervento, evitando un possibile effetto boomerang (la cattiva gestione dell’iniziativa potrebbe comportare costi ancora maggiori a danno del consumatore) e, in secondo luogo, la necessità di procedere con misure maggiormente impattanti sul consumatore domestico e che impediscano il generarsi di conguagli per lunghi periodi”. Con riferimento all’impegno n. 2 (indennizzi) Federconsumatori propone un aumento degli stessi sulla base di una rimodulazione dei cicli. In particolare, individua tali indennizzi nella cifra di 20 euro per blocchi di fatturazione per periodi che vanno da 1 a 3 cicli di fatturazione, di 40 euro per blocchi da 3 a 6 cicli di fatturazione e di 60 euro per blocchi per periodi superiori a 6 cicli (con aumento di 5 euro per ogni ciclo di fatturazione aggiuntivo). Da ultimo l’associazione ritiene fondamentale che ai clienti finali venga data adeguata comunicazione delle misure che la società adotterà in esecuzione dei predetti impegni.
12. Le osservazioni di Federconsumatori sono state pubblicate in data 20 febbraio 2014 sul sito internet dell’Autorità, ai sensi del comma 3, dell’art. 18, dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
13. Acea Energia, ai sensi del comma 5, del medesimo art. 18, ha rappresentato la propria posizione in merito alle osservazioni di cui al punto precedente con nota 20 marzo 2014 (prot. Autorità 8231).
14. In particolare, Acea Energia afferma che: a) l’impegno relativo alle “code di fatturazione”, da un lato, rende il sistema di fatturazione il più possibile aderente ai consumi del cliente (in presenza di un dato di misura messo a disposizione dal distributore ovvero acquisito tramite autolettura) e, dall’altro, impone all’esercente misure strutturali ed organizzative costose (legate alla “rivisitazione del calendario di fatturazione” per tutta la propria clientela servita in maggior tutela) con conseguente peggioramento della propria posizione finanziaria (per un importo - stimato in 57-66 milioni di euro - pari all’effetto finanziario a favore dei clienti, consistente nella “rinuncia alla fatturazione a titolo di acconto di un ammontare di fatturato pari al numero medio dei giorni di coda di fatturazione” – pari a circa 1 mese – per circa 1.100.000 utenze, ossia il

numero complessivo di clienti serviti dall' esercente in maggior tutela); b) l'impegno relativo agli indennizzi rappresenta una misura idonea a ristorare i clienti del disagio sofferto, misura che – ad ulteriore vantaggio dei clienti – troverebbe applicazione indipendentemente dall'accertamento del danno subito dal cliente e all'imputabilità della condotta lesiva alla responsabilità della società o di altro esercente operante nella filiera (ciò in deroga a quanto previsto dagli artt. 17 e 19 del TIQV). Acea Energia afferma altresì che l'importo dell'indennizzo nella misura minima (20 euro) corrisponde al ricavo annuo riconosciuto per ciascuna utenza domestica in bassa tensione. La società precisa infine che, qualora l'Autorità approvasse gli impegni proposti, informerà puntualmente i clienti delle misure adottate per l'esecuzione degli stessi.

VALUTAZIONE GIURIDICA

15. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall' esercente, anche tenendo conto delle osservazioni presentate da Federconsumatori con nota 14 febbraio 2014 (prot. Autorità 5067) e delle osservazioni contenute nella successiva lettera di Acea Energia 20 marzo 2014 (prot. Autorità 8231). L'Autorità intende così valorizzare la partecipazione dei terzi interessati al procedimento di cui al titolo III, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com.
16. L'impegno n. 1 ha ad oggetto le “code di fatturazione” che, come correttamente rilevato da Federconsumatori, rappresentano un aspetto critico relativo alla fatturazione dei consumi, criticità che spesso si manifesta ai consumatori nel momento del ricevimento di una bolletta dall'importo assai elevato che deve ricondursi più genericamente alla fatturazione di consumi solo stimati.
17. Tuttavia, nel corso del procedimento è emerso come l' esercente abbia posto in essere diverse e complesse iniziative al fine di superare le più ampie criticità di cui al punto precedente – già contestate dall'Autorità con deliberazione 462/2012/S/eel – e come tali iniziative abbiano condotto ad una normalizzazione della situazione con riferimento alla periodicità della fatturazione e all'uso di letture ed autoletture.
18. In questo quadro l'impegno avente ad oggetto le “code di fatturazione”, che implica una riorganizzazione strutturale di un processo aziendale, rappresenta, ai sensi dell'art. 19, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una iniziativa senz'altro utile al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni la cui violazione è stata contestata dall'Autorità con deliberazione 462/2012/S/eel, ossia dell'interesse a ricevere con una certa periodicità fatture basate su consumi effettivi.
19. Come evidenziato dall' esercente, da ultimo con nota 20 marzo 2014 (prot. Autorità 8231), l'attuazione dell'impegno n. 1 consente, infatti, al cliente di ricevere bollette basate esclusivamente su consumi effettivi, laddove il dato di misura reale sia reso disponibile dal distributore o sia stato comunicato dal cliente attraverso una “autolettura”, così soddisfacendo l'interesse di quest'ultimo a vedersi fatturati consumi reali; ciò comporterà un vantaggio anche finanziario per il cliente in termini di minori acconti e conguagli – verranno infatti meno i conguagli relativi alle “code di fatturazione” – di

- semplicità delle bollette e di minor ricorso alle richieste di rettifica di fatturazione.
20. L'impegno n. 2, ossia il pagamento di un indennizzo a favore dei clienti in "blocco di fatturazione" alla data del 31 dicembre 2012, è un'iniziativa finalizzata a diminuire il disagio provocato alla clientela e costituisce una misura ulteriore rispetto a quanto previsto dalla regolazione. In particolare, assume rilievo la circostanza che l'indennizzo – non previsto dalla regolazione in materia per la condotta oggetto di contestazione – venga erogato anche qualora ricorrano cause di esclusione del diritto all'indennizzo automatico riconosciuto dalla regolazione per condotte diverse (artt. 17 e 19 del TIQV). Anche l'importo dell'indennizzo nella misura minima, da un lato, risulta in linea con quanto previsto dall'art. 18, del TIQV per il mancato rispetto degli *standard* specifici di qualità e, dall'altro, appare sia sufficientemente compensativo del disservizio provocato ai clienti, che adeguato alla condotta contestata all' esercente, ciò anche in considerazione al ricavo annuo riconosciuto all' esercente il servizio di maggior tutela per ciascuna utenza domestica in basa tensione.
 21. L'Autorità, in accoglimento delle osservazioni formulate da Federconsumatori, ritiene fondamentale che ai clienti finali venga data adeguata comunicazione delle misure che la società adotterà in esecuzione dei predetti impegni. Tale comunicazione dovrà avvenire senza ritorni pubblicitari per la società stessa.
 22. Ai fini della valutazione positiva degli impegni di cui sopra l'Autorità ritiene necessario che Acea Energia comunichi i costi sostenuti effettivamente per l'implementazione di ciascuno degli impegni medesimi e dia altresì separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati predisposta ai sensi dell'art. 27, della deliberazione 11/07. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni da parte dell'Autorità in tema di riconoscimento dei costi del servizio di vendita di maggior tutela, non potendo i costi sopportati dall'impresa per l'implementazione degli impegni essere annoverati tra i livelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
 23. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento avviato con deliberazione 462/2012/S/com nei confronti di Acea Energia S.p.A., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'articolo 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 d. lgs. 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, nei confronti di Acea Energia S.p.A. gli impegni dalla stessa proposti, come risultanti dalla nota 25 ottobre 2013 (prot. Autorità n. 34536 del 28 ottobre 2013) (Allegato A), con riferimento al procedimento avviato con deliberazione 462/2012/S/eel;

2. di prevedere che l'impegno n. 1, di cui al punto 8, della motivazione della presente deliberazione, venga attuato a partire dal primo ciclo di fatturazione bimestrale successivo alla data di comunicazione del presente provvedimento;
3. di prevedere che l'impegno n. 2, di cui al punto 8, della motivazione della presente deliberazione, venga attuato non oltre il secondo ciclo di fatturazione bimestrale successivo alla data di comunicazione del presente provvedimento;
4. di prevedere che Acea Energia S.p.A. comunichi i costi sostenuti per l'implementazione di ciascuno degli impegni, di cui al punto 8, della motivazione della presente deliberazione, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati predisposta ai sensi dell'art. 27, della deliberazione 11/07;
5. di prevedere che ai clienti finali venga data adeguata comunicazione delle misure che Acea Energia S.p.A. adotterà in esecuzione degli impegni;
6. di chiudere il procedimento, avviato nei confronti di Acea Energia S.p.A. con deliberazione 462/2012/S/el, ai sensi dell'art. 45 comma 3, del d. lgs. 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
7. di ordinare a Acea Energia S.p.A. di trasmettere all'Autorità, entro 240 (duecentoquaranta) giorni dalla notifica del presente provvedimento la prova documentale della completa attuazione, nei termini di cui in motivazione, degli impegni nonché la comunicazione di cui al precedente punto 4;
8. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45 comma 3, del d. lgs. 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, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Acea Energia S.p.A., Piazzale Ostiense 2, 00154, Roma, a Federconsumatori, Federazione Nazionale Consumatori e Utenti, via Palestro 11, 00185 Roma e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia, sede di Milano, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

17 aprile 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni