

DELIBERAZIONE 19 MARZO 2015
111/2015/S/EEL

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E
PRESCRITTIVI PER MANCATA O TARDIVA EROGAZIONE DI INDENNIZZI AUTOMATICI

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

Nella riunione del 19 marzo 2015

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e 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;
- l'art. 45, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- 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 26 luglio 2012, 323/2012/E/com;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A (di seguito: deliberazione 124/2014/A).

CONSIDERATO CHE:

- l'art. 14, comma 1, del TIQV individua gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica con riferimento a tre indicatori:

- a) tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: standard specifico 40 giorni solari;
- b) tempo massimo di rettifica di fatturazione: standard specifico 90 giorni solari;
- c) tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: standard specifico 20 giorni solari;
- l'art. 18 del TIQV prevede che in caso di mancato rispetto dei predetti standard specifici di qualità, il venditore corrisponda al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro, il cui importo raddoppia se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo, e triplica se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard;
- l'art. 19 del TIQV indica i casi tassativi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico (ad esempio qualora al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico);
- l'art. 20 del TIQV, nel disciplinare le *“Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico”*, prevede che il venditore sia tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, in quelle successive ovvero mediante rimessione diretta (comma 1) e che l'indennizzo automatico, ove dovuto, debba essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione (comma 2).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con lettera 22 luglio 2014 (prot. Autorità n. 20662/P), gli Uffici dell'Autorità hanno inviato, ad Acea Energia S.p.A. (di seguito: Acea Energia), una richiesta di informazioni avente ad oggetto alcune segnalazioni inviate dallo Sportello per il consumatore di energia ai sensi dell'art. 14, comma 3, della deliberazione 548/2012/E/com;
- con la lettera sopracitata gli Uffici dell'Autorità hanno chiesto - con riferimento alle richieste di prestazione del II semestre 2012 e del I e II semestre 2013 dei clienti finali in bassa tensione serviti in maggior tutela, comunicate nell'ambito della raccolta dati di cui al TIQV - tra l'altro, il numero di casi in cui l'indennizzo automatico eventualmente dovuto è stato erogato oltre il termine di 8 mesi, di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV e il numero di casi per i quali, pur essendo trascorso il suddetto termine, l'indennizzo non è ancora stato erogato;
- con lettera 1 ottobre 2014 (prot. Autorità n. 28050/A del 13 ottobre 2014), Acea Energia ha quantificato in 3.455 i casi di erogazione dell'indennizzo in ritardo rispetto al termine di 8 mesi, di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV e in 4.917 i casi in cui l'indennizzo dovuto non è stato ancora erogato pur essendo trascorso

il predetto termine; ciò senza richiamare alcuna delle cause di esclusione del diritto all'indennizzo automatico di cui all'art. 19 del TIQV.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- allo stato non vi sono evidenze relative all'eventuale cessazione delle condotte sopra descritte.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di un procedimento nei confronti di Acea Energia per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95

DELIBERA

1. di avviare un procedimento, nei confronti di Acea Energia S.p.A., per accertare la violazione delle disposizioni di cui in motivazione e adottare gli eventuali provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di nominare, ai sensi dell'art. 12, comma 1, lettera g) e dell'art. 13, comma 3, lettera b), dell'Allegato A, del punto 2.4 dell'Allegato B e del punto 6 della deliberazione 124/2014/A, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di fissare in 180 (centottanta) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
4. di fissare in 90 (novanta) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
5. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Sanzioni e Impegni;
6. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro 30 (trenta) giorni dalla notifica della stessa, può presentare, al Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 45, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
7. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di posta elettronica certificata (PEC) presso la quale

ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;

8. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Acea Energia S.p.A., P.le Ostiense, 2, 00154 Roma e all' indirizzo di posta elettronica certificata di Acea Energia S.p.A. ae.spa@pec.aceaspa.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

19 marzo 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni