

**DELIBERAZIONE 29 SETTEMBRE 2016**  
**529/2016/S/EEL**

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

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

Nella riunione del 29 settembre 2016

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il "Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) e s.m.i. (di seguito: TIQV);
- 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);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 22 maggio 2014, 231/2014/R/com (di seguito: TIUC);
- la deliberazione dell'Autorità 19 marzo 2015, 111/2015/S/eel (di seguito: deliberazione 111/2015/S/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 622/2015/S/eel (di seguito: deliberazione 622/2015/S/eel);
- 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 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

## FATTO

1. L'art. 14, comma 1, del TIQV individua gli standard specifici di qualità commerciale (anche) 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.
2. 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.
3. 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).
4. 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).
5. Con lettera 22 luglio 2014 (prot. Autorità 20662) gli Uffici dell'Autorità hanno inviato ad Acea Energia S.p.a. (di seguito: Acea Energia o società) 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.
6. Con la predetta lettera 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.

7. Con lettera 13 ottobre 2014 (acquisita con prot. Autorità 28050) 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 era 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.
8. Pertanto, con deliberazione 111/2015/S/eel, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Acea Energia, un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per mancata o tardiva erogazione di indennizzi automatici, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.
9. Con nota 23 aprile 2015 (acquisita con prot. Autorità 13209) Acea Energia 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 relativa alle predette contestazioni.
10. In data 7 agosto 2015 la società 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 23799), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 23 luglio 2015 (prot. Autorità 21906).
11. Nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 7 agosto 2015 (prot. Autorità 23799), Acea Energia 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 deliberazione 111/2015/S/eel è cessata. In particolare, la società ha comprovato, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, di avere provveduto all'erogazione degli indennizzi previsti dalla regolazione per tutti i casi di mancata erogazione dell'indennizzo automatico oggetto di contestazione (relativi cioè a richieste di prestazione del II semestre 2012 e intero anno 2013), pari a 3.837 anziché a 4.917 erroneamente indicati dalla società nella lettera 13 ottobre 2014 (acquisita con prot. Autorità 28050). Questa circostanza è avvalorata anche dalla documentazione – allegata alla proposta di impegni – recante per ogni caso, il codice univoco della richiesta di prestazione, il tipo di reclamo, la data di arrivo, il numero della fattura e l'importo dell'indennizzo corrisposto.
12. La proposta presentata da Acea Energia reca i seguenti due impegni:  
Impegno n. 1  
Erogazione di un indennizzo pari a 15 euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, ai clienti del servizio di maggior tutela che nel periodo oggetto di contestazione – secondo semestre 2012 e intero anno 2013 – sono stati indennizzati oltre il termine di 8 mesi previsto dal TIQV; detto indennizzo sarà corrisposto entro sei mesi dalla data di notifica della delibera di approvazione degli impegni.

Impegno n. 2

Erogazione di un indennizzo pari a 15 euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, ai clienti del servizio di maggior tutela che a partire dall'anno 2014, abbiano maturato o matureranno il diritto ad un indennizzo per reclamo scritto o richiesta di rettifica di fatturazione, nell'ipotesi in cui l'indennizzo venga erogato oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20 comma 2 del TIQV; detto indennizzo sarà corrisposto, entro sei mesi dalla data di notifica della delibera di approvazione degli impegni, ai clienti che hanno già maturato il diritto a ricevere tale indennizzo, mentre ai clienti che matureranno tale diritto, l'indennizzo in parola sarà corrisposto contestualmente all'erogazione dell'indennizzo automatico previsto dall'art. 18 del TIQV e comunque entro 3 mesi dall'erogazione di tale indennizzo.

13. Con deliberazione 622/2015/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 7 agosto 2015 (prot. Autorità 23799), limitando, sotto il profilo temporale, l'impegno n. 2 all'erogazione dell'indennizzo ulteriore di 15 euro a coloro che abbiano già maturato il diritto all'indennizzo previsto dall'art. 18 del TIQV (dall'anno 2014) fino alla data di presentazione degli impegni medesimi nella versione del 7 agosto 2015 e non l'abbiano ricevuto entro il termine di 8 mesi, di cui all'art. 20 del TIQV. Con la medesima deliberazione 622/2015/S/EEL l'Autorità ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet della sopradetta proposta di impegni.
14. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità della proposta di impegni presentata da Acea Energia, è pervenuta, ai sensi dell'art. 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com, una nota (acquisita con prot. Autorità 1826 del 21 gennaio 2016) recante "Osservazioni" da parte di un cliente domestico che, lamentando la mancata risposta di Acea Energia ai propri reclami inerenti il mancato accredito di un importo a titolo di conguaglio per la chiusura del contratto di fornitura di energia elettrica sul mercato libero, si dichiarava contrario alla chiusura del presente procedimento mediante approvazione della proposta di impegni presentata dalla società.
15. Successivamente alla pubblicazione delle predette "Osservazioni" sul sito internet dell'Autorità, ai sensi dell'art. 18, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com Acea Energia ha rappresentato la propria posizione in merito, ai sensi del comma 5 del citato art. 18.
16. In particolare, Acea Energia con note 5 maggio 2016 (acquisite con prot. Autorità 13066 e 13094) ha dimostrato che:
  - in data 26 gennaio 2016 aveva inviato una comunicazione allo Sportello per il consumatore e, per conoscenza al predetto cliente domestico, nella quale informava che la procedura per il rimborso, spettante al citato cliente, aveva subito un blocco per problemi tecnico/amministrativi;

- non appena risolti i citati problemi tecnico/amministrativi era stato erogato il rimborso mediante assegno postale incassato dal cliente il 4 febbraio 2016.

17. La società ha, altresì, dimostrato, con nota 6 luglio 2016 (acquisita con prot. Autorità 19242), di avere corrisposto allo stesso cliente gli interessi legali maturati sull'importo tardivamente rimborsato, nonché, con riferimento al reclamo (inizialmente presentato telefonicamente in data 11 febbraio 2015) successivamente formalizzato per iscritto in data 28 settembre 2015, di avere erogato entro il prescritto termine di 8 mesi l'indennizzo automatico, pari a 60 euro, per il mancato rispetto dello standard specifico per la risposta motivata ai reclami scritti (risultando il relativo assegno postale essere stato incassato dal cliente in data 9 maggio 2016).

#### VALUTAZIONE GIURIDICA

18. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente, anche tenendo conto delle "Osservazioni" formulate del cliente domestico di cui al precedente punto 14 e di quanto esposto da Acea Energia nelle successive note 5 maggio 2016 (acquisite con prot. Autorità 13066 e 13094) e 6 luglio 2016 (acquisita con prot. Autorità 19242). L'Autorità intende così valorizzare la partecipazione dei terzi interessati al procedimento di cui al titolo III, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2013/E/com.
19. La pubblicazione della proposta di impegni e la possibilità di presentare osservazioni alla stessa (c.d. *market test*) sono funzionali a garantire il contraddittorio e la più ampia partecipazione al procedimento da parte dei terzi interessati, al fine di consentire all'Autorità di acquisire elementi utili alla valutazione delle misure proposte.
20. Ciò premesso, le "Osservazioni" del cliente domestico, riguardando vicende che esulano dall'oggetto del presente procedimento e dal contenuto degli impegni in esame, non appaiono rilevanti. Le fattispecie dedotte, infatti, riguardano la mancata risposta di Acea Energia a: i) un reclamo del cliente effettuato in data 11 febbraio 2015 *per telefono* e, pertanto, non rientrante nell'ambito di applicazione degli artt. 18 e 20 del TIQV – rilevanti ai fini del presente procedimento e oggetto della proposta di impegni – che disciplinano esclusivamente i reclami *scritti*; ii) un reclamo *scritto* inviato in data 28 settembre 2015 e, dunque, anch'esso estraneo alla proposta di impegni presentata da Acea, circoscritta ai clienti finali che abbiano maturato il diritto all'indennizzo (previsto dall'art. 18 del TIQV) fino alla data di presentazione degli impegni medesimi nella versione del 7 agosto 2015 (e non l'abbiano ricevuto entro il termine di 8 mesi di cui all'art. 20 del TIQV).
21. In ogni caso Acea Energia, nelle citate note 5 maggio 2016 (prot. Autorità 13066 e 13094) e 6 luglio 2016 (prot. Autorità 19242), ha dimostrato di avere corrisposto al suddetto cliente, non solo il rimborso di quanto dovuto,

ma anche gli interessi legali sulla predetta somma e, entro il prescritto termine di 8 mesi, l'indennizzo automatico per tardiva risposta a reclamo scritto.

22. Quanto alla valutazione degli impegni presentati dalla società, l'impegno n. 1, consistente nell'erogazione di un indennizzo pari a 15 euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, ai clienti del servizio di maggior tutela che nel periodo oggetto di contestazione (secondo semestre 2012 e intero anno 2013) sono stati indennizzati oltre il termine di 8 mesi previsto dal TIQV, è volto a fornire un ristoro aggiuntivo, rispetto a quello previsto dalla citata regolazione, per il disagio patito dai clienti in ragione della ritardata corresponsione dell'indennizzo ad essi spettante per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale.
23. Anche l'impegno n. 2, consistente nella corresponsione di un importo di 15 euro, ulteriore rispetto all'indennizzo previsto dal TIQV, ai clienti del servizio di maggior tutela che, dall'anno 2014, abbiano maturato il diritto all'indennizzo per reclamo scritto o richiesta di rettifica di fatturazione fino alla data di presentazione degli impegni medesimi nella versione del 7 agosto 2015 e siano stati oltre il prescritto termine di 8 mesi, ha lo scopo di fornire un ristoro aggiuntivo rispetto a quello previsto dalla regolazione.
24. Per quanto riguarda il termine di sei mesi per l'attuazione di entrambi gli impegni, si precisa che, entro tale arco temporale, i clienti finali interessati dovranno ricevere quanto dovuto (mediante detrazione del relativo importo nella fatturazione ovvero mediante rimessa diretta).
25. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati da Acea Energia, quali risultanti dalla citata nota 7 agosto 2015 (prot. Autorità 23799), con la limitazione temporale dell'impegno n. 2 all'erogazione dell'indennizzo ulteriore di 15 euro a coloro che abbiano già maturato il diritto all'indennizzo previsto dall'art. 18 del TIQV (dall'anno 2014) fino alla data di presentazione degli impegni medesimi nella versione del 7 agosto 2015 e non l'abbiano ricevuto entro il termine di 8 mesi di cui all'art. 20 del TIQV - 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 deliberazione 111/2015/S/eel e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di Acea Energia S.p.a.
26. Ai fini della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene necessario che Acea Energia comunichi i costi effettivamente sostenuti 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. 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'implementazione degli impegni essere

annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.

27. Per le suesposte ragioni l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 111/2015/S/eel nei confronti di Acea 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

### **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, nei confronti di Acea Energia S.p.a., gli impegni dalla stessa proposti, come risultanti dalla nota 7 agosto 2015 (acquisita con prot. Autorità 23799) (Allegato A), con la limitazione temporale di cui in motivazione, con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 19 marzo 2015, 111/2015/S/eel;
2. di prevedere che i predetti impegni vengano attuati entro sei mesi dalla data di notifica della presente deliberazione, secondo le modalità di cui in motivazione;
3. di prevedere che Acea Energia S.p.a. comunichi i costi effettivamente sostenuti per l'implementazione 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 e trasmessa nei termini di cui all'art. 26, dell'allegato A, alla deliberazione dell'Autorità 22 maggio 2014, 231/2014/R/com;
4. di chiudere il procedimento sanzionatorio, avviato con deliberazione 111/2015/S/eel nei confronti di Acea 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;
5. di ordinare, ad Acea Energia S.p.a., di trasmettere, all'Autorità, la prova documentale dell'attuazione degli impegni, entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste, come riportate nel precedente punto 2;
6. 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;

7. di notificare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a Acea Energia S.p.a. (partita iva 07305361003), Piazzale Ostiense, n. 2, 00154 Roma, pec: ae.spa@pec.aceaspa.it, alla sig.ra Gianna Cocilova, via Vetulonia, 43 00183 Roma, email cocilova.gianna@gmail.com e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

29 settembre 2016

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*