

**Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'articolo 45, comma 3 del decreto legislativo n. 93/11 e della deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com**

**1. Soggetto proponente**

Acea Energia S.p.A. (di seguito "AE" o "Società")

**2. Numero del procedimento e fattispecie contestata**

Il provvedimento di avvio del procedimento è la delibera 111/2015/S/eel del 19 marzo 2015 notificata alla Società a mezzo PEC in data 23 marzo 2015, per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per mancata o tardiva erogazione di indennizzi automatici. Il Procedimento ha ad oggetto la violazione dell'art. 20, comma 2 del Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV), in relazione al mancato rispetto - nel periodo secondo semestre 2012 e intero 2013 - del termine massimo per l'erogazione dell'indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale, fissato in 8 mesi dalla ricezione da parte della Società, del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione da parte dei clienti serviti in maggior tutela.

Le contestazioni mosse alla Società prendono spunto dalla lettera di richiesta di informazioni dell'Autorità del 22 luglio 2014 e dalla risposta della Società del 1 ottobre 2014 e riguardano le tardive ovvero mancate erogazioni dell'indennizzo nel periodo secondo semestre 2012 e intero 2013.

Nella risposta della Società veniva evidenziata la seguente situazione:

- a) n. 3.455 casi di erogazione di indennizzo oltre il termine massimo di 8 mesi;
- b) n. 4.917 casi di mancata erogazione di indennizzo entro gli 8 mesi come previsto da art. 20 TIQV.

**3. Dichiarazione di cessazione della condotta contestata.**

**Premessa**

Le condotte che costituiscono oggetto del Procedimento devono essere valutate nel contesto di profondo cambiamento derivante dall'attuazione della normativa in materia di unbundling (Deliberazione n. 11/07-TIU, successivamente aggiornata con la delibera ARG/com 57/10) e della conseguente separazione fisica delle banche dati tra "rete e vendita", che ha interessato la mappa applicativa dei sistemi di Acea a partire dalla fine del 2011.

L'adeguamento da parte del gruppo Acea al suddetto quadro di riferimento ha necessariamente determinato una revisione dei sistemi strumentali, oltre che alla gestione delle attività della distribuzione e della misura, anche della vendita (soprattutto per quanto concerne il servizio di maggior tutela d'ora innanzi "SMT") di energia elettrica.

Le problematiche oggetto di contestazione, rappresentano una "coda esterna" alle criticità che la Società ha incontrato nella gestione della migrazione dei sistemi che, in dettaglio, sono state più volte rappresentate agli uffici dell'Autorità. Tali criticità si sono, inevitabilmente, riverberate nella qualità del servizio reso alla clientela e, conseguentemente, si sono tradotte in un incremento del volume di reclami e di richieste di prestazioni di rettifica di fatturazione nei mesi succedenti alla predetta migrazione.

Per il superamento di tali criticità la Società ha posto in campo misure ed interventi di natura straordinaria già in epoca anteriore all'avvio del presente Procedimento, finalizzate al miglioramento delle performance di risposta alle richieste scritte.

Anche rispetto alle contestazioni formulate con la delibera 111 del 2015, la Società ritiene che, salvo residue marginali e fisiologiche disfunzioni, le condotte oggetto del Procedimento siano tutte definitivamente cessate così come ulteriormente illustrato in prosieguo. Tale elemento dovrà essere necessariamente tenuto in considerazione ai fini della valutazione di meritevolezza degli impegni di seguito proposti.

**Attività svolte per la cessazione della condotta contestata**

Per i 3.455 casi dichiarati dalla Società nella lettera del 1 ottobre 2014, la Società non ha dovuto effettuare ulteriori attività in quanto, seppure in ritardo, l'erogazione dell'indennizzo è stata effettuata.

Relativamente ai 4.917 casi per i quali nella lettera del 1 ottobre 2014 è stato dichiarato che l'indennizzo non era stato ancora erogato, la Società ne aveva già disposto l'immediata erogazione; per alcuni di questi casi, poi, è successivamente emerso che l'indennizzo non era dovuto.

Nel dettaglio la situazione ad oggi è la seguente:

- a) in 3.837 casi sono stati erogati indennizzi;
- b) in 1.080 casi sono stati dichiarati erroneamente tra quelli a cui doveva essere erogato l'indennizzo. Infatti, per:
  - b.1) 194 casi le risposte alle richieste scritte dei clienti erano state fornite nei tempi stabiliti dall'Autorità nel TIQV;
  - b.2) 879 casi i clienti ricadono nella fattispecie di esclusione dal diritto all'indennizzo ai sensi del punto b) dell'art. 19.2 del TIQV, in quanto ai medesimi era stato erogato altro indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
  - b.3) 7 casi relativi a errato censimento della richiesta.

Pertanto, il numero dei casi in cui l'indennizzo automatico dovuto non era stato ancora erogato al momento dell'apertura del Procedimento, pur essendo trascorso il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV, era pari a 3.837 e attualmente gli indennizzi sono stati erogati per tutti i 3.837 casi.

Si allega file excel a documentare quanto sopra dichiarato.

#### **4. Considerazioni in merito all'utilità degli impegni a ripristinare l'assetto degli interessi anteriore alla violazione o ad eliminare, almeno in parte, eventuali conseguenze immediate e dirette della violazione**

Nel proporre i seguenti impegni la Società intende perseguire l'obiettivo di fornire un ristoro ulteriore a quello previsto dal TIQV per il disagio patito dai clienti, in conseguenza della ritardata erogazione dell'indennizzo ad essi spettante per le prestazioni conseguenti ai reclami scritti e alle richieste di rettifica di fatturazione.

L'impegno n. 1 è rivolto al perimetro dei clienti oggetto delle contestazioni di cui al presente Procedimento.

L'impegno n. 2 è di durata illimitata ed è finalizzato all'estensione del predetto ristoro agli altri clienti del SMT che, a partire dal 2014, hanno subito la ritardata erogazione dell'indennizzo per le causali in questione.

#### **5. Descrizione degli impegni proposti**

##### **Impegno n. 1**

Erogazione di un indennizzo ulteriore a quello previsto dal TIQV per i clienti del servizio di maggior tutela che, nel periodo di cui al Procedimento, sono stati indennizzati oltre il termine di 8 mesi prescritto dal TIQV.

##### **a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere**

Per tutti i clienti del servizio di maggior tutela che nel periodo secondo semestre 2012 e intero anno 2013 hanno inoltrato reclamo scritto ovvero richiesta scritta di rettifica di fatturazione ed hanno ricevuto un indennizzo oltre il termine massimo di 8 mesi previsto dal TIQV, la Società erogherà una somma di € 15,00 (quindici euro) a titolo di maggior indennizzo.

L'impegno che la Società intende adottare consiste nel riconoscimento di una maggiorazione del valore dell'indennizzo già erogato.

##### **b) Costi previsti**

I costi previsti per l'impegno n. 1 proposto ammontano a euro **OMISSIS** **OMISSIS** euro).

##### **c) Tempi di attuazione e durata degli impegni**

L'impegno sarà attuato entro 6 mesi dalla notifica di approvazione da parte dell'Autorità.

**Impegno n. 2**

Erogazione di un indennizzo ulteriore a quello previsto dal TIQV per i clienti del servizio di maggior tutela che, a partire dal 2014, sono stati o saranno indennizzati oltre il termine di 8 mesi prescritto dal TIQV.

**a) Descrizione di dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere**

Per le medesime prestazioni oggetto dell'Impegno n. 1 la Società si impegna ad indennizzare ulteriormente, e nella stessa misura già proposta, tutti i clienti del servizio di maggior tutela che, a partire dall'anno 2014 e senza limitazione temporale alcuna, abbiano maturato o matureranno il diritto ad un indennizzo per reclamo scritto o richiesta di rettifica di fatturazione, solo nell'ipotesi in cui l'indennizzo venga erogato oltre il termine massimo di 8 mesi previsto dal TIQV.

L'impegno che la Società intende adottare consiste nel riconoscimento di una somma di € 15,00 (quindici euro) a titolo di maggior indennizzo.

L'impegno proposto sarà osservato dalla Società anche per i futuri anni.

**b) Costi previsti**

I costi previsti per l'impegno n. 2 con riguardo al 2014 si stimano intorno ai ~~0~~MISSIS euro; mentre ad oggi non sono quantificabili per i periodi successivi.

**c) Tempi di attuazione e durata degli impegni**

L'impegno sarà attuato entro 6 mesi dalla notifica di approvazione da parte dell'Autorità per i clienti che hanno già maturato il diritto.

Per i casi futuri la maggiorazione sarà erogata contestualmente all'erogazione dell'indennizzo e comunque entro 3 mesi dall'erogazione dell'indennizzo tardivo.

**6. Esigenze di riservatezza e segretezza**

Si chiede la riservatezza per i costi stimati per l'attuazione degli impegni.

Acea Energia S.p.A.  
Il Presidente  
Enrico Giglioli

