

**DELIBERAZIONE 28 NOVEMBRE 2013**  
**540/2013/S/EEL**

**DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI  
PRESENTATA DA ACEA ENERGIA S.P.A., RELATIVA AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO  
AVVIATO CON DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS  
462/2012/S/EEL**

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

Nella riunione del 28 novembre 2013

**VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettera c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (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: decreto legislativo 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 per l'energia elettrica e il gas (di seguito: 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 27 giugno 2007, 156/07, recante "Approvazione del testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 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’energia elettrica e il gas 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.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- 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’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nonché per adottare i provvedimenti di cui all’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95;
- in particolare, con la deliberazione di cui all’alinea precedente l’Autorità ha contestato ad ACEA Energia:
  - 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%;
  - il mancato rispetto della prescritta periodicità di fatturazione per 64.743 clienti serviti in maggior tutela;
  - l’emissione di documenti di fatturazione basati su consumi stimati, pur avendo a disposizione i dati di misura effettivi comunicati dal distributore;

- la non corretta “gestione” delle autoletture;
- 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);
- in data 20 dicembre 2012 (prot. Autorità n. 42534), ACEA Energia ha presentato, ai sensi dell’articolo 45, comma 3, del decreto legislativo 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;
- con nota 15 febbraio 2013 (prot. Autorità n. 6241), la società ha fornito alcune delucidazioni in merito alla proposta presentata;
- 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);
- 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);
- nella riunione del 28 novembre 2013 il Collegio ha preso atto dell’istruttoria preliminare del responsabile del procedimento.

**CONSIDERATO CHE:**

- la proposta presentata da ACEA Energia reca due impegni;
- il primo impegno consiste nella eliminazione, 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”.
- il secondo impegno consiste nel 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 propone 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.

**RITENUTO CHE:**

- ai sensi dell'art. 43, comma 5, del decreto legislativo 93/11 l'Autorità può adottare misure temporanee di regolazione asimmetrica;
- gli impegni costituiscono sia una misura di ripristino dell'assetto degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate, perché ristorano soggetti appartenenti alla comunità dei titolari di quegli stessi interessi, sia una forma di tutela dei clienti finali volta più in generale al soddisfacimento dei loro interessi.

**RITENUTO CHE:**

- gli impegni di cui alla proposta presentata in data 20 dicembre 2012 (prot. Autorità n. 42534) da ACEA Energia – così come successivamente integrata – appaiono, ad una preliminare valutazione, idonei a ripristinare l'assetto degli interessi anteriori alle violazioni contestate o ad eliminare le conseguenze immediate e dirette delle violazioni stesse, oltre a non risultare manifestamente inutili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate, ed anzi idonei a realizzarne un più efficace perseguimento;
- in particolare, l'impegno relativo all'eliminazione delle c.d. "code di fatturazione" consente 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 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;
- il pagamento di un indennizzo a favore dei clienti in "blocco di fatturazione" alla data del 31 dicembre 2012 sia un'iniziativa finalizzata a diminuire il disagio provocato alla clientela;
- sussistano i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la proposta di impegni presentata da ACEA Energia S.p.A.

**DELIBERA**

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la proposta di impegni presentata da ACEA Energia S.p.A., come risultante dalla nota 28 ottobre 2013 (prot. Autorità n. 34536);
2. di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) della formulazione degli impegni così come risulta dalla nota 28 ottobre 2013 (prot. Autorità n. 34536);
3. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o

- informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
4. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa le osservazioni potranno essere inviate mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o *telex*, all'attenzione del responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità per l'energia elettrica e il gas, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano – Fax +39.02.65565302. In quest'ultimo caso le osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura: “*Proposta di impegni di ACEA Energia S.p.A. nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 8 novembre 2012, 462/2012/S/EEL. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM*”;
  5. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del responsabile del procedimento;
  6. di avvisare che entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, ACEA Energia S.p.A. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi ed eventualmente introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
  7. di comunicare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a ACEA Energia S.p.A., Piazzale Ostiense 2, 00154, Roma e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

28 novembre 2013

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*