



energia

Acea Energia S.p.A.
 prot. 30986 del 23.10.13

L'Amministratore Delegato

Spett.le
 Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas
 Ufficio Speciale Sanzioni ed Impegni
 Piazza Cavour, 3
 20121 Milano



AEEG PG.0034536/A - 28/10/2013

c.a. Responsabile del Procedimento
 Il Direttore

e, p.c.
 Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
 Il Direttore

Raccomandata a/r
 Anticipata via fax al n. 0265565266

Oggetto: Delibera dell'8/11/2012 n. 462/2012/S/EEL- risposta alla richiesta ai sensi dell'art. 16, comma 4 della delibera dell'AEEG n. 243/2012 (il "Regolamento")

Con riferimento all'istruttoria avviata da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (di seguito "AEEG") con delibera 462/2012 (il "Provvedimento"), la scrivente società Acea Energia S.p.A. (di seguito "AE" o la "Società"), in esecuzione della richiesta di chiarimenti e precisazioni di cui alla vostra comunicazione del 19 settembre 2013 (prot. n. 30336) sulla proposta di Impegni presentata in data 20 dicembre 2012, successivamente integrata con note del 15 febbraio, 19 giugno e 6 settembre 2013, (di seguito la "Proposta"), provvede a comunicare quanto segue.

Preliminarmente, si ribadisce che, salvo marginali e fisiologiche disfunzioni, le condotte oggetto del Provvedimento sono tutte definitivamente cessate e che la Società ha adottato ogni rimedio utile allo smaltimento dell'arretrato residuo, per quanto di propria competenza: anche i dati di aggiornamento sulla numerosità delle violazioni contestate che verranno illustrati nel prosieguo, danno evidenza di tale circostanza.

Nel frattempo, considerati i) l'intervallo temporale trascorso tra la data di presentazione della Proposta e la data dell'eventuale declaratoria di ammissibilità innanzi al Collegio, ii) le attività poste in essere dalla società *medio tempore* e iii) le novità regolatorie intervenute su alcuni aspetti richiamati negli impegni presentati, riteniamo sia opportuno proporre alla attenzione degli Uffici in indirizzo una



revisione/evoluzione del complesso delle misure declinate nella Proposta, nei seguenti termini.

a) *Presentazione nuovo Impegno*

La Società, cessate definitivamente le condotte oggetto del Procedimento, intende orientarsi verso una misura ulteriore che, seppure in apparenza possa sembrare non strettamente attinente ai profili contestati nel Procedimento, di fatto ne evidenzia profili di stretta correlazione in termini di causalità e, pertanto, persegue il comune obiettivo di garantire nel modo più efficace possibile il ripristino dell'assetto dell'interesse superiore che si assume violato, ovvero *l'addebito ai clienti dei consumi rilevati dell'energia elettrica e dei relativi costi, con una modalità e frequenza tale da consentire loro di regolare il proprio consumo di energia elettrica e la relativa spesa associata.*

Avendo riguardo a tale finalità, la Società intende dunque intervenire con una misura di carattere "strutturale" da applicare al proprio modello di fatturazione per il Servizio di Maggior Tutela ("SMT"), che conduca alla totale eliminazione di consumi stimati da parte del venditore, in presenza di dati di misura messi a disposizione dal distributore.

In sostanza, l'impegno che si propone è orientato all'eliminazione delle c.d. "code di fatturazione" in bolletta.

Come noto infatti, a normativa vigente e per prassi consolidata, le fatture emesse per il SMT verso clienti, anche se dotati di misuratori elettronici telegestiti, riguardano non solo i consumi effettivamente rilevati dal misuratore o stimati dal distributore locale, ma anche una parte di consumi presunti, afferenti il periodo compreso tra la data di rilevazione/stima del dato di misura da parte del distributore competente e la data di emissione della fattura da parte del venditore: la necessità di ricorrere a tale modalità di fatturazione è riconducibile alla esistenza di due fasi allo stato asincrone tra loro, ossia più precisamente:

- a) la rilevazione e la pubblicazione dei dati di misura da parte dell'impresa distributrice, che oggi avviene secondo tempistiche oggetto di regolazione puntuale;
- b) l'espletamento delle attività di fatturazione da parte del venditore esercente, che avviene secondo un calendario autonomo e distinto di un soggetto giuridico dotato di propri sistemi fisicamente separati da quelli del distributore.

I consumi stimati addebitati in acconto vengono di norma conguagliati con l'emissione della fattura successiva: al cliente finale dunque viene di volta in volta fatturato un



conguaglio sui consumi effettivi ed un acconto per consumi stimati. L'esercente, in tal modo, riduce il disallineamento temporale tra i ricavi delle vendite ed i costi già sostenuti per l'approvvigionamento del periodo.

Come già affermato in precedenza, il modello di separazione tra le Attività di Distribuzione e quelle di Vendita (cd. Progetto Volta) avviato dal gruppo Acea nel 2008 in uno scenario normativo *unbundling* ex delibera 11 del 2007 antecedente l'entrata in vigore della delibera 57 del 2010¹, perseguendo la totale dis-integrazione dei sistemi informativi tra le suddette attività di rete e di vendita, ha evidenziato alcuni effetti negativi, in termini qualitativi, derivanti da un "deficit fisiologico" insito nella separazione di processi che prima venivano gestiti in maniera integrata e sincrona.

In particolare, per quanto riguarda la fatturazione dei consumi (stimati vs effettivi), in precedenza, l'esistenza di un sistema che consentiva di gestire in modalità integrata la fatturazione del trasporto e della vendita ai clienti del SMT, rendeva possibile allineare i calendari di fatturazione e i cicli di rilevazione delle letture consentendo al cliente finale di vedersi fatturato un consumo pressoché effettivo; ad oggi al contrario, per la motivazione sopra esposte, la fatturazione di cui beneficia il cliente del SMT contiene una quantità di consumi stimati superiore a quella del periodo di *pre-unbundling*, con ricadute negative nella percezione del cliente e conseguente aumento significativo dei reclami associati al parziale utilizzo delle funzionalità del misuratore elettronico (in termini di consumi stimati vs effettivi).

Il tema delle "code di fatturazione" è ben noto a codesta Autorità, che con delibera ARG/eit 63/10 ha avviato un apposito procedimento con relativa consultazione, al fine di individuare le più opportune soluzioni per rimuovere/rimodularle, minimizzando i costi ed i rischi in capo all'esercente derivanti da tale modalità di fatturazione: il procedimento ad oggi non si è ancora concluso.

Nelle more delle determinazioni che l'Autorità intenderà eventualmente intraprendere sul tema, Acea Energia vuole orientarsi verso una soluzione di carattere "strutturale" a tempo indeterminato che consenta, per quanto nella propria responsabilità di venditore, un modello di fatturazione che persegua la massima aderenza alle letture messe a disposizione dal distributore, adottando una misura che apporterà benefici anche in termini di miglioramento dello standard generale di qualità commerciale (con particolare riferimento alle richieste di rettifica di fatturazione), i cui attuali livelli di

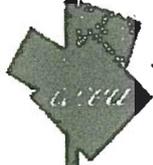
¹ Tale delibera, di fatto, ha consentito di mitigare gli obblighi di separazione fisica a carico degli operatori in presenza di un particolare assetto societario delle attività di vendita.



servizio comunque già riguardano ampiamente le percentuali che hanno dato l'avvio al Procedimento (cfr. numeriche paragrafo 3).

A tal proposito, la Società intende procedere alla formulazione della seguente ulteriore proposta di impegni.

Proposta di Impegno n. 6	ELIMINAZIONE DELLE CODE DI FATTURAZIONE
DESCRIZIONE IN DETTAGLIO DEGLI OBBLIGHI CHE IL PROPONENTE SI DICHIARA DISPOSTO AD ASSUMERE	Per quanto riguarda i POD Non Trattati Orari appartenenti al Servizio di Maggior Tutela, la Società, procedendo ad una rimodulazione del proprio calendario di fatturazione, in presenza del dato di misura comunicato dal distributore, sia esso rilevato o stimato, fatturerà solo questo valore, rinunciando alla fatturazione a titolo di acconto nel restante periodo di riferimento della bolletta. Inoltre, in presenza dell'autolettura e del dato di stima comunicato dal distributore, ai fini della fatturazione si utilizzerà il dato più recente, rinunciando, anche in questo caso, alla fatturazione in acconto per il restante periodo.
COSTI PREVISTI	- OMISSIS -



TEMPI DI ATTUAZIONE E DURATA DEGLI IMPEGNI	<p>Tempi di attuazione dell'Impegno: a partire dal primo ciclo di fatturazione bimestrale successivo alla data dell'eventuale approvazione degli Impegni da parte dell'Autorità.</p> <p>Durata dell'Impegno: a tempo indeterminato</p>
CONSIDERAZIONE IN MERITO ALLA UTILITA' DEGLI IMPEGNI AL PIU' EFFICACE PERSEGUIMENTO DEGLI INTERESSI TUTELATI DALLE DISPOSIZIONI CHE SI ASSUMONO VIOLATE	<p>Dal punto di vista del cliente, come già affermato nel corpo del Par. a), tale misura determinerà la possibilità di ricevere fatture basate sui consumi effettivamente rilevati o stimati dal distributore e/o autorilevati dal cliente, con una drastica riduzione dei conguagli ed un conseguente beneficio in termini di maggiore semplicità nella comprensione della bolletta: la minore incertezza degli importi fatturati si ritiene determinerà una diminuzione significativa dei reclami associata al fenomeno della fatturazione a stima</p> <p>Dal punto di vista del fornitore, stante la complessità della filiera elettrica e le relative ripartizioni di attività/responsabilità dei vari attori coinvolti, si ritiene che tale misura rappresenti il massimo sforzo possibile (dal punto di vista economico e finanziario) che una società di vendita possa mettere in campo a beneficio dei clienti nell'ottica della fatturazione dei consumi effettivi di periodo associati alla fornitura.</p>



Infine, si deve osservare che a fronte dell'onere finanziario che la Società si troverà a sostenere, la totalità dei clienti ne riceverà un corrispondente beneficio finanziario, pari al "finanziamento", da parte della Società, senza il carico di alcun onere, di un importo di c.a. un mese di consumi. Considerato il livello di spesa media unitario dei clienti del SMT - POD Non Trattati Orari, pari a 40 euro/pod/mese per la tipologia di cliente "domestico" e 146,55 euro/pod/mese per la tipologia di cliente "usi diversi", nonché l'onere finanziario di riferimento (WACC) che essi sosterebbero, tale beneficio è quantificabile in circa 3,19 euro/anno per il domestico e 11,43 euro/anno per l'uso diverso.

b) Integrazione Impegno su Indennizzi in materia di blocchi di fatturazione (Proposta di Impegno n. 5)

La Società intende segmentare la misura di tipo ristoratorio declinata nella proposta di Impegno n. 5 in tema di fatturazione con la seguente modalità.

La misura contenuta nella proposta di Impegni in oggetto prevede un indennizzo di 20 euro per i clienti del SMT del perimetro VIS (64.743 casi), per i quali alla data del 31.12.2012 permaneva ancora il disservizio, pari a c.a. 15.000 unità ("il Perimetro VIS al 31.12.2012").

La Società intende integrare l'impegno, modulando il valore unitario dell'indennizzo da riconoscere alla clientela del Perimetro VIS al 31.12.2012, in funzione della durata del disservizio, procedendo dunque alla seguente ripartizione:

- 1) Euro 20, per disservizio compreso tra 1 e 9 cicli di fatturazione (c.a. 8.400 forniture);
- 2) Euro 30, per disservizio compreso tra 10 e 15 cicli di fatturazione (c.a. 5.000 forniture);
- 3) Euro 40 per disservizio oltre i 15 di cicli di fatturazione (c.a. 1.600 forniture).

- OMISSIS -



- OMISSIS -

Da ultimo, in conformità all'art. 16, comma 3 del Regolamento, la Società, al fine di salvaguardare la riservatezza delle informazioni contenute nel presente documento, chiede di non pubblicare ovvero comunque non rendere accessibili le informazioni riguardanti:

- il valore economico/finanziario degli Impegni di cui ai par. a) e b);
- il contenuto dei paragrafi 1, 2 e 3 in merito all'aggiornamento dei dati forniti rispetto alle violazioni contestate nel Procedimento.
- la disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento.

Distinti saluti.

L'amministratore Delegato
Antonino Giunta



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

Spett.le Autorità per l'Energia
Elettrica, il Gas ed il sistema
idrico
Direzione Sanzioni e Impegni,
Piazza Cavour 5,
20121 Milano



AEEG PG.0005067A - 19/02/2014

Fax - 02/65565302

Oggetto: "Proposta di Impegni di ACEA Energia S.p.A. nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 8 novembre 2012, 462/2012/5/EEL. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM".

Con questo documento si intende portare all'attenzione dell'Autorità le osservazioni della scrivente Associazione in riferimento al procedimento indicato in oggetto.

Nello specifico si sottopongono all'attenzione della Direzione Sanzioni e Impegni, le motivazioni che portano a considerare di scarsa efficacia la posizione adottata dalla Società di Vendita ACEA Energia S.p.A.

Dopo una lettura attenta della risposta inviata da parte dell'Azienda in data 23 ottobre si ritiene doveroso sottolineare che, nonostante le dichiarazioni della Società, le problematiche che interessano gli utenti del Servizio di maggior tutela sembrano essere, molto più che "marginali e fisiologiche disfunzioni".

Si rappresenta, infatti, che le segnalazioni per disservizi relativi ad utenze Acea continuano ad essere giornaliere e copiose.

Inoltre, si ritiene grottesco considerare ancora oggi, a distanza di sei anni, il processo di Unbundling come la causa dell'impossibilità di ricreare una sintonia tra i sistemi di trasmissione delle letture da parte della distribuzione e la fatturazione, come tiene a precisare l'AD di Acea nella lettera di impegni.

Il motivetto che la Società propone al presentarsi di qualsiasi problematica, non è sostenibile. Si ribadisce che una soggetto operante nel settore energetico che conta milioni di clienti dovrebbe essere in grado di prevedere i così detti deficit fisiologici.



FEDERCONSUMATORI

FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

L'unica alternativa considerabile per un' Azienda che manifesti in modo così palese l'incapacità di gestire questo genere di accadimenti (la dimostrazione sono gli strascichi di cui si discute in questo documento) resta quella di rimettersi in discussione con umiltà e ricostruire un nuovo rapporto di fiducia con i consumatori che si è fortemente incrinato.

Eliminazione code di fatturazione

Nella presentazione dei nuovi impegni la società fa riferimento ad un perseguimento del "comune obiettivo di garantire nel modo più efficace possibile il ripristino dell'assetto dell'interesse superiore che si assume violato, ovvero l'addebito ai clienti dei consumi rilevati dell'energia elettrica e dei relativi costi con una modalità e frequenza tale da consentire loro di regolare il proprio consumo di energia elettrico e fa relativo spesa associata".

Proprio alla luce di questo comune obiettivo la Società avanza la proposta, definita come una misura drastica per l'annullamento del conguagli, dell'eliminazione delle code di fatturazione. Tale intervento, indicato nel primo riquadro della proposta di impegno (Descrizione in dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere), sebbene si pensa che potrebbe provocare una riduzione sugli importi addebitati in fattura, in maniera inconsistente, non sembra minimamente corrispondere ad un tentativo di perseguire il famoso comune obiettivo, ricorda semmai una sgradevole tattica di captatio benevolentia nei confronti della Vs Spett.le Autorità.

Come spiega con molta semplicità l'amministratore delegato Antonino Giunta nella missiva a voi indirizzata, le code di fatturazione non sono altro che una modalità di fatturazione dovuta alla presenza di due fasi allo stato asincrone tra di loro, quella della rilevazione delle letture reali da parte della distribuzione e quella della fatturazione vera e propria.

La semplice modifica del calendario di emissione delle bollette, ad un occhio esterno ai meccanismi aziendali, non sembra essere così rivoluzionario e così oneroso come l'Azienda fa presente.

Oltre ciò, si ritiene utile fare una riflessione su quali siano state nel corso di questi anni le contestazioni inerenti la fatturazione. Risulta evidente che la quasi totalità delle richieste di rettifica pervenute da parte dei consumatori faccia riferimento a importi molto alti, generati da conguagli pluriennali, dovuti a letture stimate completamente lontane dalla media dei consumi del cliente. Nella percezione del consumatore la coda di fatturazione è un procedimento inesistente.

Non si comprende, oltretutto, con quali modalità la Società intenda operare per il recepimento delle letture, specialmente le autoletture.

In molti casi accade di non riuscire a comunicare la propria lettura in quanto il sistema di recepimento non accetta i dati forniti dai clienti.



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

Con questo, non si vuole demollire la proposta di intervento analizzata finora, ma si manifesta, 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.

Indennizzi in materia di blocchi di fatturazione

Per quanto concerne la proposta di indennizzi in materia di blocchi di fatturazione si ritiene opportuno l'aumento delle quote previste per i diversi scaglioni e le rimodulazione dei cicli. Di seguito si formula un'ipotesi per la revisione degli importi:

Da 1 a 3 cicli di fatturazione ----- 20 euro

Da 3 a 6 cicli di fatturazione ----- 40 euro

Da 6 cicli di fatturazione 60 euro più 5 euro ad ogni ciclo di fatturazione aggiuntivo.

Si ritiene che questo meccanismo possa scoraggiare la tendenza ad accantonare casistiche particolarmente problematiche con la semplice liquidazione di un indennizzo una tantum.

Tutto ciò premesso, si ritiene fondamentale prevedere la comunicazione ai clienti delle utenze interessate di quali sono i provvedimenti che la Società metterà in pratica, tramite avviso in bolletta o comunicazione attraverso canali diversi.

Roma, 10.02.2014

Distinti saluti

Mauro Zanini

Vice presidente nazionale

Ilaria Serpi

Vice responsabile settore Energia