

**DELIBERAZIONE 19 GENNAIO 2017
9/2017/E/EEL**

**DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DALLA SOCIETÀ EXERGIA S.P.A. NEI
CONFRONTI DI ENEL DISTRIBUZIONE S.P.A. (ORA E-DISTRIBUZIONE S.P.A.)**

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

Nella riunione del 19 gennaio 2017

VISTI:

- la direttiva 2001/77/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 settembre 2001;
- la direttiva 2009/28/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2009;
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e, segnatamente, l'articolo 44, commi 1, 2 e 3;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 maggio 2012, 188/2012/E/com e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: Disciplina o deliberazione 188/2012/E/com);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 e disposizioni in materia di condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: TIT);
- la deliberazione 29 dicembre 2011, ARG/elt 199/11 e, in particolare l'Allegato B, relativo al periodo di regolazione 2012-2015 (di seguito: TIME);
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2013, 226/2013/A;
- la deliberazione dell'Autorità 12 giugno 2014, 270/2014/A;
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A;
- la nota prot. generale dell'Autorità, 013368 del 13 maggio 2014, con cui il Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati ha delegato il Responsabile dell'Unità Arbitrati e Controversie allo svolgimento della funzione di responsabile del procedimento ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com.

FATTO:

1. Con reclamo presentato il 4 maggio 2016 (prot. Autorità 12997 del 4 maggio 2016), Exergia S.p.a. (di seguito: reclamante) ha contestato l'operato di Enel Distribuzione S.p.a. (oggi e-distribuzione S.p.a., di seguito: gestore), con riferimento all'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica prelevata da parte di 113 clienti finali forniti dal reclamante e connessi alla rete elettrica del gestore;
2. con nota del 16 giugno 2016 (prot. Autorità 17281 del 16 giugno 2016), l'Autorità ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di trattazione del reclamo;
3. con nota del 4 luglio 2016 (prot. Autorità 19095 del 5 luglio 2016), il reclamante ha quindi chiesto all'Autorità di essere audito, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della Disciplina;
4. con nota del del 5 luglio 2016 (prot. Autorità 19204 del 5 luglio 2016), l'Autorità ha richiesto al gestore alcune informazioni e, in particolare, *“di confermare che tutti i clienti finali elencati nell'Allegato 1 del ... reclamo sono stati interessati a rettifiche delle misure di energia elettrica a seguito di un'errata impostazione della costante di misura del contatore”*, nonché *“di trasmettere, per ciascuno dei suddetti clienti finali, le seguenti informazioni: 1. valore della costante di misura errata; 2. valore della costante di misura corretta; 3. quantità di energia elettrica inizialmente fatturata nel periodo oggetto di errata misurazione; 4. quantità di energia elettrica effettivamente prelevata nel medesimo periodo”*; con la medesima nota l'Autorità ha altresì convocato le parti per l'audizione in contraddittorio, tenutasi in data 20 luglio 2016;
5. con nota del 15 luglio 2016 (prot. Autorità 20620 del 19 luglio 2016), il gestore ha trasmesso parte delle informazioni richieste dall'Autorità;
6. nel corso dell'audizione tenutasi in data 20 luglio 2016 il reclamante ha depositato ulteriore documentazione;
7. con nota del 21 luglio 2016 (prot. Autorità 20869 del 21 luglio 2016), l'Autorità ha sollecitato al gestore l'invio delle informazioni già richieste in data 5 luglio 2016;
8. con nota del 25 luglio 2016 (prot. Autorità 21721 del 28 luglio 2016), il gestore ha completato l'invio delle informazioni richieste dall'Autorità;
9. con nota dell'8 settembre 2016 (prot. Autorità 24941 del 9 settembre 2016), il reclamante ha presentato le proprie repliche alle informazioni fornite dal gestore;
10. con nota del 14 ottobre 2016 (prot. Autorità 29722 del 19 ottobre 2016), il gestore ha risposto alle repliche del reclamante;
11. in data 2 gennaio 2017, la Direzione Osservatorio, Vigilanza e Controlli, ha formulato il proprio parere tecnico, ai sensi dell'art. 5, comma 2, della Disciplina.

QUADRO NORMATIVO:

12. Ai fini della risoluzione della presente controversia rilevano le disposizioni contenute:
- a. per il periodo di regolazione 2008-2011, nel TIT – Testo Integrato per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2008-2011 – e, in particolare, l'articolo 21 che individua i soggetti responsabili del servizio di misura dell'energia elettrica;
 - b. per il periodo di regolazione 2012-2015, nel TIME – Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica – e, in particolare, gli articoli 2 e 4 i quali, rispettivamente, individuano le attività in cui si articola il servizio di misura dell'energia elettrica e i soggetti responsabili del servizio medesimo, con le connesse responsabilità.

QUADRO FATTUALE:

13. Il reclamante, ai fini dell'esecuzione dei contratti di vendita al dettaglio di energia elettrica con i propri clienti finali, ha stipulato con il gestore, conformemente a quanto previsto dalle disposizioni dell'Autorità, il contratto disciplinante l'erogazione dei servizi di trasporto e misura dell'energia elettrica;
14. in esecuzione del suddetto contratto di trasporto e misura dell'energia elettrica, il gestore ha inviato al reclamante, nel corso degli ultimi anni, numerose comunicazioni di rettifica, per importi maggiori di quelli già precedentemente fatturati, dei prelievi di energia elettrica dei propri clienti, dovute, nella maggioranza dei casi, ad una errata impostazione della costante di lettura "K" dei misuratori;
15. vengono, in particolare, in rilievo ai fini della risoluzione della presente controversia 113 comunicazioni di rettifica dei consumi fatturati inviate dal gestore, delle quali:
- 83 comunicazioni effettuate a seguito di un'errata impostazione della costante "K";
 - 30 comunicazioni effettuate a seguito di un errore del gestore in fase di installazione del misuratore;
16. in data 23 marzo 2016, il reclamante, in considerazione delle difficoltà incontrate nel recupero, presso i propri clienti, delle maggiori somme richieste dal gestore con le fatture di conguaglio, ha richiesto al gestore medesimo di sottoscrivere un protocollo di intesa volto a definire regole condivise per la gestione delle partite economiche di conguaglio;
17. il gestore non ha però dato riscontro alla richiesta del reclamante.

ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE:

18. Il reclamante afferma che il gestore, dopo ogni rettifica effettuata sulle misure dell'energia elettrica prelevata dai clienti finali, ha preteso l'immediato e totale pagamento del conguaglio delle fatture per il servizio di trasporto, mentre, per le stesse fatture di conguaglio, il reclamante ha concesso ai propri clienti la rateizzazione del pagamento;
19. il reclamante, pertanto, evidenzia il pregiudizio derivante dal recupero delle maggiori somme versate al gestore a seguito delle suddette rettifiche, aggravato dalle dilazioni di pagamento accordate ai propri clienti finali e, in alcuni più gravi casi, dall'inadempimento di alcuni clienti;
20. secondo il reclamante, dunque, i suddetti pregiudizi correlati al recupero, presso i propri clienti finali, delle maggiori somme richieste dal gestore e al medesimo gestore già corrisposte, sono imputabili al gestore medesimo che non avrebbe correttamente ottemperato agli obblighi ad esso imposti dalla vigente regolazione in materia di servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica;
21. in particolare, sempre secondo il reclamante, i pagamenti aggiuntivi richiesti dal gestore con le fatture di conguaglio traggono origine da un'inadempienza del gestore medesimo, non trattandosi di guasti dell'apparecchio di misura, bensì di trascuratezza nell'impostazione della costante di lettura nel sistema di fatturazione del gestore.

ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE:

22. Il gestore ritiene di non poter aderire alle richieste presentate dal reclamante, in quanto i clienti finali – aziende industriali, imprese commerciali, ecc. – traggono dei benefici dai minori costi energetici sostenuti per la produzione e/o commercializzazione dei loro prodotti, che permettono loro di praticare prezzi inferiori a quelli della concorrenza;
23. a sostegno di tale argomentazione, il gestore afferma, inoltre, che in alcuni casi il cliente finale, pur consapevole dell'errore in cui il gestore è incorso, preferisce comunque non segnalarlo ed attendere che l'errore venga individuato dal gestore medesimo;
24. il gestore afferma altresì che i conguagli fatturati si riferiscono a consumi certi, dato che l'errore di misura non è determinato da un errato funzionamento del contatore, ma da un'errata valorizzazione, all'interno dei propri archivi commerciali, del coefficiente numerico ("K") che, moltiplicato per il numero dei kWh registrati dal gruppo di misura, determina l'energia elettrica effettivamente prelevata dall'utenza.

VALUTAZIONE DEL RECLAMO:

25. Secondo la regolazione dell'Autorità in materia di misura dell'energia elettrica (cfr. punto 12), il gestore è il soggetto responsabile dell'erogazione del servizio

- di misura dell'energia elettrica con riguardo ai 113 punti di prelievo sui quali si sono verificati gli errori di misurazione oggetto del reclamo;
26. in particolare, ai sensi della vigente disciplina regolatoria, il gestore è tenuto, tra l'altro, a:
- installare ed attivare gli apparecchi di misura;
 - garantire la manutenzione degli apparecchi di misura, effettuando le necessarie riparazioni a seguito di guasti e malfunzionamenti;
 - determinare il corretto valore delle misure e metterle a disposizione degli aventi diritto, tra i quali, in qualità di titolare del contratto di trasporto e di misura, anche l'odierno reclamante Exergia S.p.a.;
27. il reclamante ha classificato le cause degli errori di misura oggetto di trattazione del presente reclamo in due diverse categorie:
- a) errata impostazione della costante "K";
 - b) errore del gestore in fase di installazione del misuratore;
28. per quanto attiene al problema dell'errata impostazione della costante "K", giova precisare che il corretto valore dell'energia elettrica prelevata da un cliente finale si ricava moltiplicando il dato numerico registrato dal contatore (lettura) per la costante di trasformazione "K", a sua volta pari al prodotto tra i rapporti di trasformazione dei riduttori di tensione (TV) e di corrente (TA) dell'apparecchio di misura. Il risultato di tale operazione, che il gestore è chiamato ad effettuare correttamente nello svolgimento del servizio di misura di cui è responsabile, è il valore del prelievo di energia elettrica, espresso in kWh;
29. in particolare, la costante di trasformazione "K" è un dato tecnico "di targa" dell'apparecchio di misura (cioè un dato costruttivo dell'apparecchiatura ad essa intrinseco ed univocamente associato) che il gestore è tenuto a conoscere (*rectius*: non può non conoscere) e applicare ai fini dell'adempimento dell'obbligo di validazione, registrazione e messa a disposizione delle misure dell'energia elettrica; infatti, non pare sufficiente, per garantire il corretto espletamento del servizio di misura, affermare, come fa il gestore, che il contatore ha funzionato correttamente; è compito, infatti, del gestore applicare la costante di trasformazione "K" al fine di ottenere la misura corretta partendo dai dati di lettura del contatore medesimo. Pertanto, l'utilizzo di un valore non corretto della costante "K" nel sistema di fatturazione si configura quale violazione, da parte del gestore, dell'obbligo di cui ai citati articolo 21 del TIT e articolo 4 del TIME;
30. parimenti, gli errori commessi dal gestore in fase di installazione dell'apparecchio di misura, quali, a titolo esemplificativo, una errata inserzione dei conduttori o, più in generale, un cablaggio non corretto, si configurano come mancato adempimento ai sopracitati obblighi imposti dall'Autorità in relazione all'erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica;
31. con riferimento agli errori di misura oggetto del presente reclamo, il gestore ha peraltro ammesso, nella nota trasmessa all'Autorità in data 25 luglio 2016 (prot. Autorità 21721 del 28 luglio 2016), che, rispetto alle prime 106 anomalie nell'erogazione del servizio di misura individuate dal reclamante, 77 sono

- effettivamente dovute ad un errata impostazione della costante “K” e 18 sono conseguenza di un errato cablaggio dell’apparecchio di misura ad opera del gestore;
32. pertanto, con riferimento ai suddetti 95 casi, puntualmente elencati nella tabella allegata alla suddetta nota del gestore, può ritenersi accertata la violazione, da parte del gestore medesimo, dell’articolo 21 del TIT e dell’articolo 4 del TIME;
 33. inoltre, a seguito della rettifica del numero di un POD precedentemente indicato in modo errato dal reclamante (IT001E00112992 anziché IT001E00045918), il gestore ha ammesso, anche con riferimento al misuratore associato al suddetto POD, un’errata impostazione della costante “K”;
 34. residuano, quindi, 10 casi di anomalie sulla misura, per le quali il reclamante e il gestore hanno espresso posizioni divergenti nel corso dell’istruttoria, e che, in base alla documentazione analizzata, conducono alle seguenti valutazioni, più dettagliatamente enunciate nell’Allegato A alla presente deliberazione:
 - con riferimento ai POD IT001E00254892, IT001E14308725 e IT001E00263759, gli errori di misura sono riconducibili, come evidenziato dal reclamante, ad un non corretto cablaggio dell’apparecchio di misura in occasione della sua installazione;
 - con riferimento ai POD IT001E14525493, IT001E48737217, IT001E17599295, IT001E27698423 e IT001E02272787, sono stati, invece, riscontrati errori di misura dovuti a guasti o malfunzionamenti degli apparecchi di misura, come sostenuto dal gestore;
 - con riferimento al POD IT001E00252895, la documentazione disponibile non ha consentito di individuare chiaramente la causa dell’errore di misura, avendo il gestore verbalizzato, in occasione della verifica sul contatore, una “errata inserzione e/o guasto caverterie riduttori”. Risulta, peraltro, che, a seguito della verifica effettuata in data 19 novembre 2008, il gestore abbia atteso 10 mesi prima di rimuovere la causa del malfunzionamento del contatore e ulteriori 8 mesi prima di comunicare al cliente il suddetto malfunzionamento;
 35. inoltre, nel corso del procedimento di trattazione del reclamo, il reclamante ha sottoposto all’Autorità, con nota dell’8 settembre 2016 (prot. Autorità 24941 del 9 settembre 2016), ulteriori 7 casi di errata misurazione, da parte del gestore, di prelievi di energia elettrica relativi a POD inclusi nel medesimo contratto di trasporto in essere tra le parti;
 36. in particolare, rispetto a questi 7 casi, dall’analisi della documentazione disponibile risulta che il gestore ha:
 - confermato, per 4 clienti, l’errata impostazione della costante “K”;
 - confermato, per un cliente, un non corretto cablaggio del contatore in occasione della sua installazione;
 - dichiarato, per 2 clienti, un guasto dell’apparecchio di misura.
 37. In conclusione, dunque, con riferimento ai 112 casi di errata rilevazione delle misure di energia elettrica evidenziati dal reclamante (corrispondenti a 113 clienti finali in quanto il POD IT001E00252895 risulta conteggiato due volte

negli elenchi forniti dal reclamante e dal gestore, poiché, nel corso del periodo di malfunzionamento dell'apparecchio di misura, è cambiato il cliente associato a tale POD):

- in 105 eventi la condotta del gestore è risultata in contrasto con le disposizioni di cui all'articolo 21 del TIT e all'articolo 4 del TIME;
 - nei restanti 7 casi, invece, si è trattato di eventi di guasto delle apparecchiature di misura non direttamente imputabili all'operato del gestore.
38. Al riguardo, è giusto il caso di sottolineare che le argomentazioni difensive del gestore appaiono del tutto inconferenti: infatti anche ammettendo – tesi peraltro non dimostrata – che i clienti finali possano trarre dei benefici dai minori quantitativi di energia elettrica inizialmente fatturati, tale argomento non giustifica né la violazione delle norme dell'Autorità, né il conseguente pregiudizio arrecato al reclamante.
39. In definitiva, avendo accertato una non corretta erogazione del servizio di misura, appare opportuno che, in relazione a ciascun POD ricadente nel contratto di trasporto tra il gestore e il reclamante, per il quale è stata riscontrata la violazione (vedi Allegato B alla presente deliberazione) e per il periodo di tempo interessato dalla errata misurazione, il reclamante non sia tenuto a corrispondere al gestore il corrispettivo tariffario previsto dall'Autorità, agli articoli 25 del TIT e 8 del TIME, per l'erogazione del servizio di misura;
40. infine, in considerazione del fatto che la maggior parte dei disservizi riscontrati si è protratta per un lungo periodo (spesso due o tre anni) nel corso del quale, mai, il gestore risulta essere intervenuto per correggere l'errata rilevazione delle misure, e che i conguagli economici sono pertanto risultati di rilevante entità, pare opportuno che il gestore conceda al reclamante la possibilità di onorare le fatture di conguaglio, non ancora saldate, mediante una congrua rateizzazione dell'importo da corrispondere

DELIBERA

1. di accogliere il reclamo presentato da Exergia S.p.a. nei confronti di e-distribuzione S.p.a., avendo accertato la violazione, da parte di e-distribuzione S.p.a., dell'articolo 21, Allegato A, del TIT e dell'articolo 4, Allegato B, del TIME, con riferimento ai POD riportati nell'Allegato B alla presente deliberazione;
2. di prescrivere a e-distribuzione S.p.a.:
 - a. di rettificare, entro 20 giorni dalla notifica della presente decisione, tutte le fatture di conguaglio relative a ciascun POD ricadente nel contratto di trasporto tra il gestore e il reclamante, per il quale è stata riscontrata la violazione (vedi Allegato B) e per il periodo di tempo interessato dalla errata misurazione, esentando Exergia S.p.a. dal pagamento del

- corrispettivo tariffario previsto dagli articoli 25 del TIT e 8 del TIME per l'erogazione del suddetto servizio di misura;
- b. di restituire a Exergia S.p.a., entro 30 giorni dalla notifica della presente decisione, laddove già saldato dal reclamante, il corrispettivo tariffario previsto dagli articoli 25 del TIT e 8 del TIME, relativo a ciascun POD ricadente nel contratto di trasporto tra il gestore e il reclamante, per il quale è stata riscontrata la violazione (vedi *Allegato B*) e per il periodo di tempo interessato dalla errata misurazione;
 - c. di presentare a Exergia S.p.a., entro 30 giorni dalla notifica della presente decisione, le fatture relative al servizio di trasporto dell'energia elettrica non ancora saldate e un piano di rateizzazione adeguato all'entità dell'importo richiesto a conguaglio e al numero di fatture errate emesse;
 - d. di tramettere, entro 40 giorni dalla notifica della presente decisione, una dettagliata relazione in cui si dia conto dell'avvenuta ottemperanza alle prescrizioni di cui alle lettere a), b) e c);
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it, fatte salve le previsioni di cui all'articolo 7, comma 4, della deliberazione 188/2012/E/com.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi al competente Tribunale amministrativo regionale, entro il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso, oppure ricorso straordinario al Capo dello Stato, entro il termine di 120 giorni.

19 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni