

DELIBERAZIONE 30 LUGLIO 2026

278/2026/E/EEL

DECISIONE DEL RECLAMO PRESENTATO DALLA SIG.RA MARGHERITA ANNUNZIATA GELSOMINO, NEI CONFRONTI DI E-DISTRIBUZIONE S.P.A.

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1397^a riunione del 30 luglio 2026

VISTI:

- la direttiva 2019/944/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387;
- il decreto legislativo 3 marzo 2011, n. 28;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e, segnatamente, l'articolo 44, commi 1, 2 e 3;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel e, in particolare, l'Allegato A, recante il "Testo Integrato della regolazione *output-based* del servizio di distribuzione dell'energia elettrica" (di seguito: TIQD) e l'Allegato B, recante il "Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" (di seguito: TIQC);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com e, in particolare, l'Allegato A, recante il "Regolamento per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione" (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com o +Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 12 giugno 2014, 270/2014/A;
- il vigente assetto organizzativo dell'Autorità;
- le note (rispettivamente prot. 44951 del 4 luglio 2023 e prot. 31081 del 27 aprile 2026), con cui i Direttori *pro tempore* della Direzione Legale hanno delegato il Responsabile dell'Unità Arbitrati e Decisioni Controversie allo svolgimento della funzione di responsabile del procedimento ai sensi della deliberazione 188/2012/E/com.

FATTO:

1. Con reclamo presentato in data 13 marzo 2026 (prot. Autorità 19706 in pari data), la sig.ra Margherita Annunziata Gelsomino (di seguito: reclamante) ha contestato a e-distribuzione S.p.A. (di seguito: e-distribuzione o gestore), il presunto mancato ripristino dei valori corretti di tensione sul POD IT001E74889336, in violazione degli obblighi in materia di qualità della tensione, ai sensi della norma CEI EN 50160 e della deliberazione 198/2011/R/eel, chiedendo l'erogazione degli indennizzi automatici previsti dalla regolazione;
2. con nota del 24 marzo 2026 (prot. 22526), l'Autorità ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di trattazione del reclamo;
3. con nota del 15 aprile 2026 (prot. Autorità 27987 in pari data), e-distribuzione ha trasmesso la propria memoria difensiva;
4. con nota del 20 aprile 2026 (prot. Autorità 29341 in pari data), la reclamante ha replicato alla nota del gestore;
5. con nota del 29 aprile 2026 (prot. 31826), l'Autorità ha convocato l'audizione delle parti per 12 maggio 2026 ed ha richiesto informazioni alle medesime;
6. con nota del 7 maggio 2026 (prot. Autorità 33651 in pari data), il gestore ha richiesto il rinvio dell'audizione *“per sopraggiunta indisponibilità di alcuni dei rappresentanti di E-Distribuzione”*;
7. con nota dell'8 maggio 2026 (prot. Autorità 34154 in pari data), la reclamante ha risposto alla richiesta di informazioni, comunicando di non voler aderire alla convocazione della suddetta audizione;
8. con nota dell'11 maggio 2026 (prot. 34764), l'Autorità ha annullato l'audizione precedentemente convocata;
9. con nota dell'11 maggio 2026 (prot. Autorità 34783 in pari data), il gestore ha risposto alla richiesta di informazioni;
10. con nota del 14 maggio 2026 (prot. 35764), l'Autorità ha trasmesso al gestore una seconda richiesta di informazioni, chiedendo altresì alla reclamante di esprimere il consenso alla proroga di ulteriori due mesi del termine di conclusione del procedimento;
11. con nota del 17 maggio 2026 (prot. Autorità 36215 in pari data), la reclamante ha replicato alla nota del gestore dell'11 maggio 2026 e ha accordato la proroga del termine di conclusione del procedimento;
12. con nota del 29 maggio 2026 (prot. Autorità 39466 in pari data), il gestore ha risposto alla seconda richiesta di informazioni;
13. con nota del 5 giugno 2026 (prot. Autorità 42010 in pari data), la reclamante ha replicato alla nota del gestore del 29 maggio 2026;
14. con nota del 17 giugno 2026 (prot. Autorità 44947 in pari data), il gestore ha controreplicato alla nota del reclamante del 5 giugno 2026 e ha altresì trasmesso l'esito delle misure di tensione richieste dall'Autorità;
15. con nota del 2 luglio 2026 (prot. Autorità 48573 in pari data), la reclamante ha replicato alla nota del gestore del 17 giugno 2026;

16. in data 10 luglio 2026, la Direzione Infrastrutture Energia ha trasmesso il proprio parere tecnico, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, lettera b) del Regolamento.

QUADRO NORMATIVO:

17. Ai fini della risoluzione della presente controversia, rilevano le seguenti disposizioni del Titolo 6 del TIQD che disciplina la *“Qualità della tensione”*:
- l'articolo 50 rubricato *“Caratteristiche di qualità della tensione e norme del Comitato Elettrotecnico Italiano”* e in particolare:
 - i. il comma 50.3 secondo cui *“Per le variazioni della tensione di alimentazione nelle reti di distribuzione in bassa tensione esercite alla tensione nominale di 230 V (fra le fasi per le reti trifasi a tre conduttori e fra fase e neutro per le reti trifasi a quattro conduttori), si applicano i seguenti limiti di variazione della tensione: tensione massima 253 V e tensione minima 207 V”*;
18. rilevano, inoltre, le seguenti disposizioni del TIQC:
- l'articolo 9, rubricato *“Tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura e relativo corrispettivo”* e in particolare:
 - i. il comma 9.1, il quale prevede che *“Il tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura inviata dal richiedente o dal produttore e la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica”*;
 - ii. il comma 9.4, secondo cui *“Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti di variazione definiti dal Titolo 6 del TIQD, il distributore è tenuto a informare il richiedente o il produttore, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica, del tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura, e che in caso di mancato rispetto di tale tempo è previsto un indennizzo automatico”*;
 - iii. il comma 9.6 secondo cui *“Nel caso in cui siano già stati accertati sulla medesima linea valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti di variazione definiti Titolo 6 del TIQD, il distributore ha la facoltà di non eseguire la verifica della tensione, fermi restando gli obblighi di cui al comma 9.4 nei confronti del richiedente o del produttore. In tale caso il tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.”*;
 - l'articolo 2, rubricato *“Definizioni”* e in particolare:
 - i. il comma 2.1, lett. rr) secondo cui il *“tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi”* è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del distributore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo”;

- ii. il comma 2.1, lett. ww) secondo cui la *“verifica della tensione di fornitura”* è *“l’accertamento del rispetto dei limiti di variazione della tensione definiti dal Titolo 6 del TIQD”*;
- l’articolo 10, rubricato *“Tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura”* e in particolare:
 - i. il comma 10.1, il quale prevede che *“Il tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al richiedente o al produttore del documento recante l’esito della verifica della tensione di fornitura e la data di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura”*;
- l’articolo 21, comma 5, il quale prevede che *“nel caso in cui per l’esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici o generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l’esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l’ottenimento di tali atti”*;
- l’articolo 22, rubricato *“Livelli specifici di qualità commerciale del servizio”* e, in particolare, la Tabella 1 che stabilisce che il *“tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura”* in *“50 giorni lavorativi”*;
- l’articolo 26, rubricato *“Casi di indennizzo automatico”*, il quale stabilisce che *“Gli indennizzi automatici sono [...] crescenti in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione, distinti se l’esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, oltre il doppio ed entro il triplo, oltre il triplo.”*.

QUADRO FATTUALE:

- 19. In data 24 ottobre 2024, l’impianto fotovoltaico nella titolarità della reclamante, sito in Contrada Martina s.n.c., Latiano (BR), è stato connesso alla rete di e-distribuzione, in corrispondenza del POD IT001E74889336;
- 20. in data 21 gennaio 2025, la reclamante ha inviato il primo reclamo scritto al gestore, segnalando *“continue e ripetute cadute di tensione...addirittura a meno di 203V”*, chiedendo la risoluzione immediata della problematica;
- 21. in data 10 febbraio 2025, non avendo ricevuto alcun riscontro dal gestore, la reclamante ha inviato un sollecito;
- 22. in data 17 febbraio 2025, il gestore ha risposto al reclamo del 21 gennaio 2025, comunicando che *“dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi non sono emersi disservizi inerenti la qualità di erogazione dell’energia elettrica nell’area in cui è ubicato l’impianto della cliente e non ci risultano pervenute segnalazioni simili da parte di altri utenti della zona”* rappresentando alla reclamante la facoltà di *“richiedere una verifica della tensione di alimentazione della sua fornitura, ai sensi della delibera n.617/2023/R/eel”*;
- 23. in data 20 febbraio 2025, la reclamante ha replicato alla nota del gestore chiedendo ulteriori chiarimenti, intimando ad e-distribuzione l’immediato ripristino dei corretti valori di tensione;

24. in data 28 aprile 2025, la reclamante, per il tramite del venditore Hera Comm S.p.a. (di seguito: Hera o venditore), ha richiesto al gestore una prima verifica di tensione, ai sensi della Deliberazione 617/2023/R/eel;
25. in data 20 maggio 2025, il gestore ha comunicato al venditore che non avrebbe dato seguito all'esecuzione della verifica, ritenendola non necessaria, essendo stato già accertati *“valori della tensione di fornitura non compresi nel campo di variazione previsto dalla vigente normativa tecnica che regola la materia (CEI EN 50160)”*; nella medesima nota e-distribuzione informava che *“gli interventi di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura, secondo quanto definito dall'art. 95 della Delibera 646/2015/R/eel, saranno completati entro 50 giorni lavorativi dalla anzidetta data di ricevimento della richiesta di verifica, al netto di eventuali sospensioni per autorizzazioni”* e che *“Qualora la prestazione non fosse eseguita nei tempi sopra indicati, sarà corrisposto l'indennizzo automatico previsto dalla Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico 646/2015/R/eel”*;
26. in data 9 luglio 2025, il gestore ha ultimato alcuni lavori finalizzati al ripristino dei valori di tensione corretti;
27. in data 23 luglio 2025, la reclamante ha inviato un altro reclamo, segnalando i continui sbalzi di tensione sulla rete e sollecitando un intervento risolutivo dei malfunzionamenti della rete;
28. in data 28 luglio 2025, Hera ha comunicato alla reclamante di averle inviato, in data 23 luglio 2025, l'esito della verifica di non conformità dei valori di tensione effettuata da ED;
29. sempre in data 28 luglio 2025 la reclamante ha sollecitato nuovamente il gestore e il venditore ad eseguire *“un immediato e definitivo intervento di adeguamento dei valori della tensione”*;
30. in data 14 agosto 2025, la reclamante ha sollecitato il gestore a rispondere ai precedenti reclami rimasti privi di riscontro, evidenziando *“che il problema relativo ai continui e ripetuti sbalzi di tensione nella fornitura di energia elettrica in oggetto persiste tuttora e comincia a produrre danni al mio sistema fotovoltaico...”*;
31. in data 18 agosto 2025, il gestore ha risposto al reclamo del 23 luglio 2025, comunicando che *“i valori della tensione sulla tua fornitura sono stati ripristinati il giorno 09/07/2025, pertanto, gli stessi valori di tensione attualmente rientrano nei parametri contrattuali”*;
32. in data 20 agosto 2025, perdurando i problemi di tensione, la reclamante per il tramite del venditore, ha richiesto al gestore una seconda verifica di tensione;
33. in data 21 agosto 2025, il venditore ha trasmesso al gestore la richiesta di verifica della tensione avanzata dalla reclamante;
34. in data 17 settembre 2025, il gestore ha comunicato al venditore l'esito della verifica dei valori della tensione effettuata tra il 26 agosto 2025 e il 2 settembre 2025, evidenziando che *“il valore della tensione d'alimentazione non rientra nei limiti di variazione previsti”*; nella medesima nota e-distribuzione informava che *“gli interventi di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura.... saranno completati entro 50 giorni lavorativi... il cui computo non comprende i tempi*

necessari per l'ottenimento di eventuali atti autorizzativi” e che “Nel caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino previsti, sarà riconosciuto l'indennizzo automatico...”;

35. in data 15 gennaio 2026, la reclamante ha attivato il Servizio di Conciliazione dell'Autorità, ai sensi della deliberazione 21 giugno 2012, 260/2012/E/com;
36. in data 11 febbraio 2026, in assenza di accordo tra le parti, la conciliazione precedentemente attivata dalla reclamante presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità si è conclusa con verbale negativo;
37. come in precedenza indicato, in data 13 marzo 2026, la reclamante ha adito la presente sede giustiziale e in data 15 aprile 2026 il gestore ha trasmesso la propria memoria difensiva;
38. in data 16 aprile 2026, il gestore ha richiesto l'autorizzazione agli enti competenti, dando così avvio al procedimento autorizzativo volto alla realizzazione delle opere di rete necessarie al ripristino dei valori di tensione conformi alla regolazione;
39. in data 20 maggio 2026, il gestore ha trasmesso al Comune di Latiano un sollecito al rilascio dell'autorizzazione richiesta;
40. in data 21 maggio 2026, il gestore ha provveduto *“all'installazione sulla rete BT alimentante la fornitura in argomento di un regolatore di tensione, entrato in esercizio dal 21/05/2026”*;
41. sempre in data 21 maggio 2026, il gestore ha avviato la verifica dei livelli di tensione presso il POD nella titolarità della reclamante, il cui esito ha rivelato che *“i valori della tensione risultano conformi ai limiti di variazione previsti dalla normativa tecnica e dalla regolazione vigenti”*.

ARGOMENTAZIONI DEL RECLAMANTE:

42. La reclamante lamenta il persistere, dal giugno 2024, dei problemi di sotto tensione sulla rete che causano continui distacchi dalla rete elettrica, gestita da e-distribuzione, del suo impianto fotovoltaico;
43. la reclamante, in particolare, con riferimento ai lavori conclusi dal gestore in data 9 luglio 2025 e alla successiva comunicazione di e-distribuzione del 18 agosto 2025, contesta l'affermazione di controparte secondo cui tali lavori sarebbero stati risolutivi e che i valori di tensione della fornitura sarebbero stati ripristinati in data 9 luglio 2025, per cui nessun indennizzo sarebbe dovuto;
44. la reclamante, in particolare, contesta il metodo utilizzato da gestore per la verifica della tensione del 9 luglio 2025, ossia *“una verifica istantanea del valore di tensione mediante pinza amperometrica”*. A tal proposito la reclamante evidenzia come *“La verifica della qualità della tensione ai sensi della normativa vigente — e in particolare della norma tecnica CEI EN 50160 e della Delibera ARERA 646/2015/R/eel — richiede un monitoraggio continuativo dei valori di tensione su un arco temporale significativo (tipicamente 7 giorni consecutivi), con registrazione statistica dei percentili e produzione di un report strutturato”*;
45. secondo la reclamante, *“Una singola rilevazione istantanea con pinza amperometrica, per sua stessa natura, fotografa un momento puntuale del tutto*

casuale e non è in alcun modo idonea ad attestare la conformità strutturale e continuativa della qualità della tensione sulla rete. Il valore di 235 V rilevato in un singolo istante dopo il 09/07/2025 (data di asserito ripristino dei valori di tensione) è pertanto un dato privo di qualsiasi significato probatorio circa il ripristino delle effettive condizioni di fornitura conformi alla normativa.”;

46. secondo la reclamante, inoltre, la verifica di tensione effettuata dal gestore tra il 26 agosto 2025 e il 2 settembre 2025, *“costituisce pertanto confutazione tecnica definitiva e proveniente dallo stesso gestore dell'affermazione che l'intervento del 09/07/2025 avesse ripristinato la qualità della tensione”;*
47. inoltre, secondo la reclamante *“La data del presunto ripristino (09/07/2025) coincide con la scadenza del termine dei 50 giorni lavorativi decorrente dal 20/05/2025” e quindi “La coincidenza tra la data formale di completamento dei lavori e la scadenza del termine regolatorio — a fronte di lavori pacificamente insufficienti — costituisce un indizio grave, preciso e concordante della finalità di eludere l'indennizzo automatico previsto dalla normativa”;*
48. in aggiunta la reclamante evidenzia che la comunicazione del 18 agosto 2025, con la quale il gestore aveva affermato che *“i valori della tensione sulla tua fornitura sono stati ripristinati il giorno 09/07/2025, pertanto, gli stessi valori di tensione, attualmente rientrano nei parametri contrattuali [...] era falsa alla data in cui è stata resa, come dimostrato dalla seconda verifica strumentale eseguita da ED stessa tra il 26/08 e il 02/09/2025, che accerta valori fuori norma.”;*
49. la reclamante, dunque, *“oppone i dati oggettivi già versati in atti, i quali dimostrano in modo convergente e definitivo che il problema di qualità della tensione non è stato risolto dall'intervento del 09/07/2025.”;*
50. secondo la reclamante, dunque, *“l'indennizzo automatico previsto dall'art. 95 della Delibera 646/2015/R/eel — e dalla successiva Delibera 617/2023/R/eel per i profili ivi disciplinati — è dovuto per la prima procedura di verifica, in quanto il ripristino effettivo dei valori di tensione non è avvenuto entro il termine di 50 giorni lavorativi, né in data successiva”;*
51. con riferimento alla seconda verifica della tensione effettuata dal gestore tra il 26 agosto 2025 e il 2 settembre 2025, la reclamante, inoltre, evidenzia che il termine di 50 giorni lavorativi per l'esecuzione dei lavori *“decorreva dalla comunicazione dell'esito della seconda verifica, trasmessa da ED a HERA COMM S.p.A. in data 17/09/2025” e “sarebbe scaduto intorno alla fine di novembre 2025. A oggi, 20 aprile 2026, sono trascorsi oltre sette mesi senza che il ripristino effettivo sia avvenuto.”;*
52. la reclamante evidenzia come *“Il disservizio dura ininterrottamente da oltre 21 mesi. Il problema di sottotensione è documentato almeno dal giugno 2024. La reclamante ha già subito, nel solo periodo documentato dal log dell'inverter (settembre 2025 – marzo 2026), 1.298 blocchi dell'impianto per complessivi 262 ore di fermo, con picchi di 21 blocchi al giorno e di 2,4 ore giornaliere di impianto inoperante nei mesi di dicembre 2025 e gennaio 2026.”;*
53. la reclamante, visto il persistere del disservizio ed il *“rischio concreto e imminente di danni irreparabili per effetto delle ripetute sollecitazioni delle protezioni elettriche”*, nelle more del procedimento chiede al gestore di adottare *“misure*

tecniche provvisorie idonee a contenere gli effetti del disservizio sugli impianti del cliente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo, l'installazione di un regolatore/stabilizzatore di tensione adeguatamente dimensionato, con oneri interamente a carico del distributore inadempiente”;

54. con riferimento agli iter autorizzativi prodromici ai lavori di ripristino della tensione e alle interlocuzioni con i privati interessati, la reclamante *“che tra la seconda verifica ufficiale di non conformità del 17/09/2025 e la trasmissione della prima istanza autorizzativa agli enti competenti (16/04/2026) sono trascorsi circa sette mesi, e che a oltre nove mesi da tale verifica — alla data delle Controdeduzioni — gli stessi consensi privati, indicati dal gestore come presupposto necessario per il completamento dell'intervento, risultano ancora non acquisiti. Il gestore non ha fornito alcun elemento che consenta di verificare per quale ragione l'individuazione e la formalizzazione dell'istanza autorizzativa abbiano richiesto un intervallo di tempo così ampio, né in che misura le difficoltà relative ai consensi privati fossero note e affrontate con la necessaria diligenza già nei mesi immediatamente successivi alla verifica di settembre 2025.”;*
55. la reclamante, inoltre, sottolinea come *“l'istanza autorizzativa agli enti competenti è stata trasmessa soltanto in data 16/04/2026, ovvero il giorno successivo alla memoria con cui e-Distribuzione invocava la sospensione dei termini per l'iter in corso”;* secondo la reclamante, dunque, *“alla data del 15/04/2026, non risultava formalmente avviata alcuna delle procedure autorizzative invocate a fondamento della sospensione dei termini”;*
56. con riferimento all'installazione del regolatore di tensione avvenuta in data 21 maggio 2026, la reclamante sottolinea come tale attività *“non è stata un'iniziativa autonoma del gestore, ma l'adozione di una misura tecnica espressamente richiesta dalla sottoscritta con nota del 08/05/2026, ove — al punto IV "Richiesta di misura provvisoria urgente" — si chiedeva a codesta Autorità di ordinare a e-Distribuzione S.p.A. l'adozione, con urgenza e nelle more dei lavori strutturali definitivi, di misure tecniche provvisorie idonee a contenere gli effetti del disservizio, "ivi inclusa, a titolo esemplificativo, l'installazione di un regolatore/stabilizzatore di tensione adeguatamente dimensionato, con oneri interamente a carico del distributore inadempiente". L'installazione avvenuta il 21/05/2026 rappresenta pertanto l'esecuzione, sia pur tardiva di soli tredici giorni, di quanto specificamente richiesto dalla reclamante, e non una misura di miglioramento adottata spontaneamente dal gestore.”;*
57. la reclamante, infine, evidenzia che *“nella memoria del 15/04/2026, e-Distribuzione S.p.A. aveva dichiarato che, "in assenza di impedimenti non imputabili al gestore", il completamento dei lavori strutturali sarebbe avvenuto "entro il mese di giugno 2026". Tale termine risulta ampiamente scaduto senza che i lavori siano stati completati, e senza che il gestore abbia fornito, né nella nota del 29/05/2026 né nelle Controdeduzioni del 17/06/2026, alcuna nuova indicazione circa i tempi di completamento dell'intervento, limitandosi a riferire che le attività sono "tuttora in corso".”;*
58. la reclamante, pertanto, chiede *“all'Autorità di:*

- a. *ACCERTARE la violazione sistematica e continuativa degli obblighi ex CEI EN 50160 e Delibera ARERA 198/2011/R/EEL da parte di e-Distribuzione S.p.A.;*
- b. *ORDINARE l'immediato ripristino dei valori di tensione entro i limiti normativi con termine perentorio non superiore a 30 giorni;*
- c. *RICONOSCERE gli indennizzi automatici ex art. 95 Delibera ARERA 646/2015/R/eel per entrambe le procedure (prima e seconda verifica), con applicazione delle maggiorazioni previste per il ritardo oltre i 50 giorni lavorativi;*
- d. *DISPORRE verifiche ispettive sulla rete della zona Contrada Martina - Latiano (BR), con particolare riferimento alla linea CABINA MARTINA - DW302346054T01;*
- e. *VALUTARE l'avvio di procedimento sanzionatorio ex art. 2, comma 20, lett. c), L. 481/1995 per le false comunicazioni rese da e-Distribuzione in data 17/02/2025, e del 18/08/2025".*

ARGOMENTAZIONI DEL GESTORE:

- 59. Il gestore, con riferimento alla richiesta di verifica di tensione effettuata dal venditore il 28 aprile 2025, afferma che “avendo già accertato – sulla base dei progressi monitoraggi della rete – che i valori di tensione sul punto di connessione della fornitura risultavano non rientrare nel range di variazione previsto dalla normativa vigente (CEI EN 50160), ha ritenuto non necessario procedere con l’esecuzione della prestazione richiesta” e che “in data 20/05/2025, ED ha provveduto ad inoltrare tramite PEC al venditore HERA COMM SPA, [...], comunicando che non avrebbe dato seguito all’esecuzione della verifica, ritenendola non necessaria”;
- 60. nella sua memoria del 15 aprile 2026, e-distribuzione afferma che i lavori intrapresi successivamente alla suddetta richiesta di verifica della tensione del 28 aprile 2025 “sono stati eseguiti e ultimati in data 09/07/2025, nel rispetto del termine previsto di 50 giorni lavorativi e hanno interessato un intervento di manutenzione sulla linea elettrica aerea nel tratto compreso tra l’interruttore magnetotermico “A” della cabina MT/BT denominata “MARTINA”, installata sul sostegno di linea e il nodo di rete di bassa tensione a servizio anche della fornitura della cliente.” E che “In relazione alla fornitura in oggetto, sono stati eseguiti interventi di ripristino e adeguamento del punto di consegna, finalizzati a garantire la corretta funzionalità del collegamento elettrico, anche mediante operazioni tecniche sui collegamenti esistenti e la realizzazione di idonei assetti impiantistici. Sono state altresì effettuate verifiche e operazioni di manutenzione sui nodi di derivazione, ivi inclusa la sistemazione dei morsetti, al fine di assicurare la continuità e l’efficienza del servizio.”;
- 61. il gestore riferisce, inoltre, che a seguito di una nuova richiesta di verifica della tensione ricevuta in data 21 agosto 2025 “Nel periodo compreso tra il 26/08/2025 (ore 10:20) e il 02/09/2025 (ore 11:20) è stata eseguita la verifica presso il punto di consegna (POD) mediante l’installazione di apposito strumento registratore

certificato” e che “In data 17/09/2025, [...] ha provveduto a trasmettere tramite PEC al venditore HERA COMM S.p.A. l’esito della verifica dei valori della tensione [...], comunicando che i valori misurati non risultavano conformi ai limiti previsti dalla normativa vigente.”;

62. *ai fini del ripristino dei valori di tensione conformi, il gestore “ha previsto l’installazione, su cabina su palo (PTP – Posto di Trasformazione su Palo), di un nuovo interruttore di Bassa Tensione, nonché l’avvio del procedimento autorizzativo finalizzato allo sdoppiamento della linea di bassa tensione elettrica esistente. Tale intervento sarà realizzato mediante la posa di un nuovo elettrodotto in cavo interrato in alluminio, con sezione pari a 150 mm² (257 A) e lunghezza di circa 220 m, oltre al potenziamento di circa 150 m di elettrodotto aereo mediante installazione di cavo in alluminio da 70 mm² (191 A).”;*
63. *nella sua memoria del 15 aprile 2026, con riferimento alle autorizzazioni necessarie per l’avvio dei lavori, e-distribuzione afferma di avere provveduto, al termine del periodo estivo 2025, a “contattare i proprietari interessati dal transito della nuova linea BT, al fine di acquisire un primo assenso verbale propedeutico alla successiva formalizzazione di servitù bonaria; tale attività non ha tuttavia avuto esito favorevole”. A tale proposito, il gestore evidenzia che “...la presentazione della richiesta di autorizzazione al Comune per la manomissione del manto stradale è subordinata all’ottenimento delle suddette servitù private, in quanto è necessario sottoporre all’Amministrazione comunale il piano tecnico dell’opera corredato dai benestare dei proprietari interessati.”;*
64. *il gestore, inoltre, nella sua risposta alla prima richiesta di informazioni dell’Autorità, afferma che “A seguito della conclusione delle attività svolte da e-distribuzione in data 09/07/2025, finalizzate alla regolazione dei livelli di tensione sulla rete di distribuzione afferente al POD in oggetto, è stata effettuata, presso il punto di consegna oggetto di reclamo, una verifica istantanea del valore di tensione mediante pinza amperometrica [...] e non attraverso attività di monitoraggio continuativo dei valori di tensione; conseguentemente, tale modalità operativa non prevede la generazione di un report strutturato in forma tabellare relativo agli esiti delle misurazioni effettuate.”;*
65. *e-distribuzione, inoltre, nella sua risposta alla seconda richiesta di informazioni dell’Autorità del 29 maggio 2026, con riferimento agli iter autorizzativi in corso, afferma che “Successivamente agli interventi eseguiti nel mese di luglio 2025 [...] il gestore ha altresì individuato soluzioni progettuali alternative volte a minimizzare, per quanto possibile, l’interferenza con proprietà private e la necessità di attivare ulteriori procedimenti di costituzione di servitù. All’esito delle valutazioni tecniche svolte e delle interlocuzioni preliminari avviate, in data 16/04/2026 il gestore ha provveduto a trasmettere agli enti competenti la relativa istanza autorizzativa”;*
66. *il gestore, nella sua nota del 29 maggio 2026, afferma altresì che “L’istanza risulta attualmente in corso di istruttoria presso gli enti coinvolti. In data 20/05/2026 il gestore ha altresì trasmesso al Comune di Latiano un sollecito ai fini del rilascio dell’autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico (cfr. Allegato 4). Parallelamente, il gestore sta proseguendo le interlocuzioni con i soggetti privati*

interessati, finalizzate alla definizione degli aspetti realizzativi residui necessari al completamento dell'intervento programmato.”;

67. e-distribuzione inoltre, rileva che *“Nelle more della realizzazione dell'intervento di potenziamento già pianificato, la scrivente Società ha provveduto, in ottica proattiva, all'installazione sulla rete BT alimentante la fornitura in argomento di un regolatore di tensione, entrato in esercizio dal 21/05/2026. Contestualmente, è stato altresì installato un sistema di misura conforme alla norma CEI EN 61000-4-30 (classe A), finalizzato al monitoraggio dei parametri di qualità della tensione in coerenza con quanto previsto dalla norma CEI EN 50160. La verifica di qualità della tensione, avviata in data 21/05/2026, risulta attualmente in corso di esecuzione.”;*
68. il gestore, nella sua nota del 17 giugno 2026, in risposta alle contestazioni della reclamante circa l'utilizzo della pinza amperometrica, afferma che *“l'attività svolta in tale data non aveva natura di verifica puntuale o di monitoraggio continuativo della qualità della tensione ai sensi della normativa vigente, bensì di controllo operativo funzionale alle attività eseguite sulla rete [...]Le rilevazioni effettuate in campo erano pertanto destinate esclusivamente ad attestare l'efficacia delle attività tecniche svolte dal personale operativo e, per loro natura, non comportavano la predisposizione di documentazione tecnica assimilabile ai rapporti di verifica strumentale effettuati mediante monitoraggi prolungati e strumentazione certificata.”;*
69. e-distribuzione, nella citata nota del 17 giugno 2026, in risposta alle contestazioni della reclamante circa la presunta inerzia nella risoluzione della problematica oggetto di reclamo, ritiene che *“il periodo intercorso tra l'accertamento della non conformità dei valori di tensione sul punto di consegna e l'avvio del procedimento autorizzativo non può essere qualificato come inerzia del gestore, bensì come conseguenza diretta di vincoli amministrativi, autorizzativi e giuridici esterni alla sfera di controllo dello stesso.”;*
70. il gestore, sempre nella nota del 17 giugno 2026, in risposta alle contestazioni della reclamante circa l'installazione del regolatore di tensione, afferma che *“Tale intervento, eseguito in data 21/05/2026, rappresenta infatti una misura proattiva e migliorativa adottata dal gestore nelle more della realizzazione degli interventi strutturali e non costituisce in alcun modo ammissione di inefficacia degli interventi precedentemente eseguiti. Al contrario, tale iniziativa si inserisce nell'ambito delle attività poste in essere dal gestore di propria iniziativa al fine di perseguire il miglioramento delle condizioni di esercizio della rete e di anticipare, ove possibile, i benefici attesi dagli interventi strutturali programmati.”;*
71. e-distribuzione, infine, comunica che *“Nel periodo compreso tra il 21/05/2026 (ore 13:00) e il 04/06/2026 (ore 14:40) è stata eseguita la verifica dei livelli di tensione presso il punto di connessione (POD IT001E74889336)” e che “Dall'analisi degli esiti della verifica effettuata si rileva che i valori della tensione risultano conformi ai limiti di variazione previsti dalla normativa tecnica e dalla regolazione vigenti”.*

VALUTAZIONE DEL RECLAMO:

72. Il *thema decidendum* della controversia oggetto della presente decisione verte sullo stabilire se il gestore, dal 20 maggio 2025 (data in cui e-distribuzione ha informato il venditore che i valori di tensione non erano conformi ai limiti previsti) alla data della presente decisione, abbia posto in essere le attività previste dalla regolazione, in relazione al ripristino dei valori di tensione corretti, con riferimento al POD in oggetto e se sia tenuto a riconoscere l'indennizzo automatico;
73. in via preliminare, occorre ricordare che:
- a. ai sensi dell'articolo 10.1 del TIQC *“Il tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al richiedente o al produttore del documento recante l'esito della verifica della tensione di fornitura e la data di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura”*;
 - b. ai sensi dell'articolo 22, Tabella 1 del TIQC, il *“tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura”* è pari a *“50 giorni lavorativi*;
 - c. ai sensi dell'articolo 21.5 del TIQC *“Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici o generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti”*;
74. dagli atti acquisiti nel corso dell'istruttoria è emerso che:
- a. in data 17 febbraio 2025, il gestore ha risposto al primo reclamo del 21 gennaio 2025 della reclamante, comunicando che *“dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi non sono emersi disservizi inerenti la qualità di erogazione dell'energia elettrica nell'area in cui è ubicato l'impianto della cliente e non ci risultano pervenute segnalazioni simili da parte di altri utenti della zona”*;
 - b. in data 20 maggio 2025, a seguito della richiesta di verifica della tensione del 28 aprile 2025 e dopo 64 giorni lavorativi dalla risposta *sub a.*, il gestore ha comunicato al venditore che non avrebbe dato seguito all'esecuzione della verifica, ritenendola non necessaria, essendo stato già accertati *“valori della tensione di fornitura non compresi nel campo di variazione previsto dalla vigente normativa tecnica che regola la materia (CEI EN 50160)”*; nella medesima nota e-distribuzione informava che *“gli interventi di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura, secondo quanto definito dall'art. 95 della Delibera 646/2015/R/eel, saranno completati entro 50 giorni lavorativi dalla anzidetta data di ricevimento della richiesta di verifica, al netto di eventuali sospensioni per autorizzazioni”*;
 - c. in data 18 agosto 2025, il gestore affermava che successivamente alla prima richiesta di verifica della tensione del 28 aprile 2025 *“i valori della tensione sulla tua fornitura sono stati ripristinati il giorno 09/07/2025, pertanto, gli stessi valori di tensione, attualmente rientrano nei parametri contrattuali.”*;

- d. in data 20 agosto 2025, vista la discordanza tra i problemi di tensione perduranti e le affermazioni del gestore, la reclamante, ha richiesto al gestore una seconda verifica di tensione che è stata eseguita tra il 26 agosto 2025 e il 2 settembre 2025; in data 17 settembre 2025, il gestore ha comunicato al venditore l'esito della suddetta verifica, evidenziando che *“il valore della tensione d'alimentazione non rientra nei limiti di variazione previsti”*; nella medesima nota e-distribuzione informava che *“gli interventi di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura.... saranno completati entro 50 giorni lavorativi, il cui computo non comprende i tempi necessari per l'ottenimento di eventuali atti autorizzativi”*;
- e. tra la nota del gestore del 18 agosto 2025. e la seconda richiesta di verifica della tensione del 20 agosto 2025, la reclamante ha inviato al gestore almeno altri 3 reclami (23 luglio 2025, 28 luglio 2025 e 14 agosto 2025). Nel corso dell'istruttoria è emerso che Il gestore ha risposto (il 18 agosto 2025) solamente al reclamo del 23 luglio, comunicando, come accennato, il ripristino dei valori corretti avvenuto il giorno 09 luglio 2025;
- f. come testimonia il perdurare delle anomalie di tensione, i lavori che il gestore ha dichiarato di avere eseguito ed ultimato in data 9 luglio 2025 non sono stati idonei o comunque sufficienti a ristabilire lo standard di qualità previsto dal TIQC; pertanto, gli esiti negativi delle verifiche di tensione comunicati dal gestore ad Hera in data 20 maggio 2025 e in data 17 settembre 2025, non afferiscono a due distinte e successive criticità, bensì ad un' unica e perdurante criticità strutturale - accertata con due diverse verifiche di tensione - che sulla base delle attuali evidenze istruttorie non risulta ancora superata;
- g. in data 16 aprile 2026, il giorno successivo all'invio della propria memoria difensiva all'Autorità, il gestore ha dato avvio all'iter autorizzativo;
- h. tra la citata comunicazione a Hera del 20 maggio 2025 e la data di avvio dell'iter autorizzativo (16 aprile 2026) sono intercorsi 229 giorni lavorativi;
- i. in data 8 maggio 2026, già nel corso del procedimento giustiziale, la reclamante ha chiesto *“l'adozione, con urgenza e nelle more dei lavori strutturali definitivi, di misure tecniche provvisorie idonee a contenere gli effetti del disservizio, "ivi inclusa, a titolo esemplificativo, l'installazione di un regolatore/stabilizzatore di tensione adeguatamente dimensionato, con oneri interamente a carico del distributore inadempiente”*;
- j. in data 21 maggio 2026, il gestore ha provveduto *“all'installazione sulla rete BT alimentante la fornitura in argomento di un regolatore di tensione, entrato in esercizio dal 21/05/2026”*; tale regolatore è da intendersi quale misura meramente provvisoria posta in essere dal gestore, nelle more della conclusione dei lavori di potenziamento della rete;
- k. tra la citata comunicazione a Hera (20 maggio 2025) e la data di installazione del regolatore di tensione (21 maggio 2026) sono intercorsi 253 giorni lavorativi;
- l. tra il 21 maggio 2026 e il 4 giugno 2026 il gestore ha avviato una ulteriore verifica dei livelli di tensione presso il POD nella titolarità della reclamante, il cui esito – apparentemente in conseguenza dell'installazione provvisoria del regolatore di

- tensione - ha rivelato che *“i valori della tensione risultano conformi ai limiti di variazione previsti dalla normativa tecnica e dalla regolazione vigenti”*;
- m. tra la comunicazione a Hera del 20 maggio 2025 e la comunicazione degli esiti della verifica della tensione richiesta dall’Autorità del 17 giugno 2026, sono intercorsi 271 giorni lavorativi;
 - n. alla data dell’odierna decisione, in base alla documentazione in atti, l’iter autorizzativo avviato dal gestore il 16 aprile 2026 risulta essere ancora in corso e non si ha evidenza che i lavori siano stati avviati;
75. poiché il tempo intercorso tra la citata comunicazione a Hera del 20 maggio 2025 e la data di avvio dell’iter autorizzativo (16 aprile 2026) pari a 229 giorni lavorativi, corrisponde a circa 4 volte e mezzo il tempo massimo definito dalla regolazione vigente, si ritiene accertata la violazione dell’articolo 22, Tabella 1 del TIQC, non avendo il gestore rispettato il termine massimo dei 50 giorni lavorativi per il ripristino dei corretti valori di tensione (al netto dei tempi necessari per ottenere i titoli autorizzativi);
 76. risulta, altresì, in base alle attuali evidenze istruttorie, che per la suddetta violazione il gestore non ha ancora riconosciuto ed erogato l’indennizzo automatico previsto dall’articolo 26.2, lett. c, sub *i*; ne consegue che il gestore è obbligato a corrispondere l’indennizzo l’importo pari ad euro 120,75, essendo stato già superato il triplo del tempo massimo di 50 giorni lavorativi a disposizione del gestore per il ripristino dei corretti valori di tensione;
 77. inoltre, con riferimento al tempo impiegato dal gestore per dare avvio all’iter autorizzativo (229 giorni lavorativi, cfr. *sub h.*), oltre alla predetta violazione della regolazione, appare evidente anche una grave negligenza del gestore medesimo, il quale peraltro non ha mai evidenziato a propria discolpa circostanze ostative imprevedibili e non superabili con la dovuta diligenza “qualificata” richiesta ad un operatore professionale, ex articolo 1176, comma 2 del Codice Civile;
 78. infatti, nonostante le ripetute doglianze scritte della reclamante (21 gennaio 2025, 10 febbraio 2025, 20 febbraio 2025, 28 aprile 2025), il gestore, dopo avere eseguito in data 9 luglio 2025 lavori evidentemente insufficienti, non ha neanche ritenuto di dover verificare che i valori corretti di tensione fossero stati effettivamente ripristinati, limitandosi ad effettuare una verifica istantanea mediante pinza amperometrica, il cui esito non è idoneo nè coerente alla metodologia utilizzata dal distributore per verificare e rappresentare compiutamente i valori della tensione di rete, in quanto *“tale modalità operativa non prevede la generazione di un report strutturato in forma tabellare relativo agli esiti delle misurazioni effettuate”* ;
 79. inoltre, nonostante il mancato ripristino dei corretti valori di tensione apparso evidente successivamente alla seconda verifica effettuata tra il 26 agosto 2025 e il 2 settembre 2025, il gestore non si è affatto attivato immediatamente;
 80. infatti, tra la comunicazione al venditore degli esiti della seconda verifica di tensione (17 settembre 2025) - in cui peraltro il gestore aveva già individuato nel dettaglio i lavori da effettuare sulla rete - e l’avvio dell’iter autorizzativo (16 aprile 2026), il gestore ha lasciato trascorrere ulteriori 145 giorni lavorativi, durante i quali e-distribuzione riferisce di avere *“provveduto a contattare i proprietari interessati dal*

transito della nuova linea BT, al fine di acquisire un primo assenso verbale propedeutico alla successiva formalizzazione di servitù bonaria; tale attività non ha tuttavia avuto esito favorevole”;

81. a tal proposito, ciò che emerge dagli atti è che:
- a. nella sua memoria del 15 aprile 2026, il gestore afferma di essere stato impegnato, dal settembre 2025 all’aprile 2026, in attività finalizzate all’acquisizione di servitù presso i privati il cui ottenimento costituirebbe una *condicio sine qua non* per la presentazione al Comune della richiesta di autorizzazione;
 - b. il giorno successivo all’invio della memoria all’Autorità (16 aprile 2026), il gestore ha presentato al Comune la richiesta di autorizzazione, senza avere previamente ottenuto alcuna servitù;
82. in conclusione, sulla base delle risultanze istruttorie e delle sopradescritte motivazioni, il reclamo merita accoglimento, avendo il gestore, alla data odierna, superato di circa 4 volte e mezzo il termine massimo a sua disposizione per il ripristino del corretto valore di tensione, in violazione dell’articolo 22, Tabella 1 del TIQC e non avendo ancora erogato l’indennizzo automatico previsto dall’articolo 26.2, lett. c, sub i) del medesimo TIQC;
83. pertanto, il gestore è chiamato a ripristinare, attraverso l’esecuzione di idonei lavori strutturali, il valore corretto della tensione di fornitura sul richiamato POD e ad erogare alla reclamante l’indennizzo automatico per il mancato ripristino dello standard di tensione entro il termine previsto dalla regolazione;
84. ogni altra argomentazione delle parti non espressamente esaminata dal Collegio è stata ritenuta irrilevante ai fini della decisione e, comunque, inidonea a supportare una diversa conclusione

DELIBERA

1. di accogliere, nei termini di cui in motivazione, il reclamo presentato dalla Sig.ra Margherita Annunziata Gelsomino, nei confronti di e-distribuzione S.p.A., con riferimento al POD IT001E74889336, avendo accertato la violazione dell’articolo 22, Tabella 1 del TIQC;
2. di prescrivere a e-distribuzione S.p.A.:
 - a. di eseguire, entro il termine di 30 giorni dal rilascio del titolo autorizzativo, i lavori strutturali sulla rete già previsti dall’impresa distributrice e

- finalizzati al ripristino del corretto valore della tensione di fornitura sul citato POD;
- b. ove non già effettuata, di erogare l'indennizzo automatico previsto dall'articolo 26.2, lett. c, sub i) del TIQC, pari ad euro 120,75, entro 20 giorni dalla notifica della presente decisione;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it, fatte salve le previsioni di cui all'articolo 8, 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.

30 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua