

DELIBERAZIONE 17 DICEMBRE 2015
622/2015/S/EEL

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ PARZIALE E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA
DI IMPEGNI PRESENTATA DA ACEA ENERGIA S.P.A.

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

Nella riunione del 17 dicembre 2015

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e successive modifiche e integrazioni (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;
- l'art. 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e successive modifiche ed integrazioni (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;
- il vigente Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: 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 26 luglio 2012, 323/2012/E/com;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 20 dicembre 2012, 548/2012/E/COM (di seguito: deliberazione 548/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 19 marzo 2015, 111/2015/S/eel (di seguito: deliberazione 111/2015/S/EEL);
- la deliberazione dell'Autorità 23 aprile 2015, 177/2015/A (di seguito: deliberazione 177/2015/A).

CONSIDERATO CHE:

- l'art. 14, comma 1, del TIQV individua gli standard specifici di qualità commerciale (anche) della vendita di energia elettrica con riferimento a tre indicatori:
 - a) tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti: standard specifico 40 giorni solari;
 - b) tempo massimo di rettifica di fatturazione: standard specifico 90 giorni solari;
 - c) tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione: standard specifico 20 giorni solari;
- l'art. 18 del TIQV prevede che in caso di mancato rispetto dei predetti standard specifici di qualità, il venditore corrisponda al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro, il cui importo raddoppia se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo, e triplica se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard;
- l'art. 19 del TIQV indica i casi tassativi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico (ad esempio qualora al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico);
- l'art. 20 del TIQV, nel disciplinare le "Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico", prevede che il venditore sia tenuto ad accreditare al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile, in quelle successive ovvero mediante rimessione diretta (comma 1) e che l'indennizzo automatico, ove dovuto, debba essere corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione (comma 2);
- con lettera 22 luglio 2014 (prot. Autorità n. 20662), gli Uffici dell'Autorità hanno inviato, ad Acea Energia S.p.a. (di seguito: Acea Energia), una richiesta di informazioni avente ad oggetto alcune segnalazioni inviate dallo Sportello per il consumatore di energia, ai sensi dell'art. 14, comma 3, della deliberazione 548/2012/E/COM;
- con la lettera di cui all'alinea precedente gli Uffici dell'Autorità hanno chiesto – con riferimento alle richieste di prestazione del II semestre 2012 e del I e II semestre 2013 dei clienti finali in bassa tensione serviti in maggior tutela, comunicate nell'ambito della raccolta dati di cui al TIQV – tra l'altro, il numero di casi in cui l'indennizzo automatico eventualmente dovuto è stato erogato oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV e il numero di casi per i quali, pur essendo trascorso il suddetto termine, l'indennizzo non è ancora stato erogato;
- con lettera 13 ottobre 2014 (prot. Autorità n. 28050), Acea Energia ha quantificato in 3.455 i casi di erogazione dell'indennizzo in ritardo rispetto al termine di 8 mesi di cui all'art. 20, comma 2, del TIQV e in 4.917 i casi in cui

l'indennizzo dovuto non era stato ancora erogato pur essendo trascorso il predetto termine; ciò senza richiamare alcuna delle cause di esclusione del diritto all'indennizzo automatico di cui all'art. 19 del TIQV;

- pertanto, con deliberazione 111/2015/S/eel, l'Autorità ha avviato, nei confronti di Acea Energia, un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per mancata o tardiva erogazione di indennizzi automatici, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
- con nota 23 aprile 2015 (prot. Autorità n. 13209), Acea Energia ha tempestivamente presentato, ai sensi dell'art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, una proposta di impegni relativa alle predette contestazioni;
- in data 7 agosto 2015 (prot. Autorità n. 23799), Acea Energia ha presentato, ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'Allegato A alla 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 23 luglio 2015 (prot. Autorità n. 21906);
- nella riunione del 17 dicembre 2015, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota 7 agosto 2015 (prot. Autorità n. 23799), Acea Energia ha dichiarato e documentato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la condotta contestata con la deliberazione 111/2015/S/EEL è cessata;
- in particolare, la società ha comprovato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di avere provveduto all'erogazione degli indennizzi previsti dalla regolazione per tutti i casi di mancata erogazione dell'indennizzo automatico oggetto di contestazione (relativi cioè a richieste di prestazione del II semestre 2012 e intero anno 2013), pari a 3.837 anziché a 4.917 erroneamente indicati dalla società nella lettera 13 ottobre 2014 (prot. Autorità n. 28050);
- la proposta presentata da Acea Energia reca i seguenti due impegni:
 1. erogazione di un indennizzo pari a 15 euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, ai clienti del servizio di maggior tutela che nel periodo oggetto di contestazione – secondo semestre 2012 e intero anno 2013 – sono stati indennizzati oltre il termine di 8 mesi previsto dal TIQV (impegno n. 1);
 2. erogazione di un indennizzo pari a 15 euro, ulteriore rispetto a quello previsto dal TIQV, ai clienti del servizio di maggior tutela che a partire dall'anno 2014 abbiano maturato o matureranno il diritto ad un indennizzo per reclamo scritto o richiesta di rettifica di fatturazione, nell'ipotesi in cui l'indennizzo venga erogato oltre il termine di 8 mesi di cui all'art. 20 comma 2 del TIQV (impegno n. 2).

RITENUTO CHE:

- sia opportuno limitare l'impegno n. 2 all'erogazione dell'indennizzo ulteriore di 15 euro a coloro che abbiano già maturato il diritto all'indennizzo previsto dall'art. 18 del TIQV (dall'anno 2014) fino alla data di presentazione degli impegni medesimi nella versione del 7 agosto 2015 (prot. Autorità n. 23799) e non l'abbiano ricevuto entro il termine di 8 mesi, di cui all'art. 20 del TIQV;
- gli impegni presentati da Acea Energia, con la precisazione di cui al precedente alinea, appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- con la predetta precisazione, sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la proposta di impegni presentata da Acea Energia, come risultante dalla nota 7 agosto 2015 (prot. Autorità n. 23799)

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 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 7 agosto 2015 (prot. Autorità n. 23799) (*Allegato A*), con la limitazione temporale di cui in motivazione – con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 111/2015/S/EEL e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it;
2. 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;
3. 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 tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del Responsabile del procedimento all'indirizzo: Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. 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 19 marzo 2015, 111/2015/S/eel. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com"

4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
5. 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;
6. di notificare il presente atto, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Acea Energia S.p.a., Piazzale Ostiense, n. 2, 00154 Roma e mediante pec all'indirizzo ae.spa@pec.aceaspa.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

17 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni