

## **DETERMINAZIONE DSAI/15/2017/GAS**

### **AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'ADOZIONE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI E PRESCRITTIVI IN MATERIA DI RILEVAZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI DI MISURA DEL GAS NATURALE**

#### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO**

Il giorno 20 luglio 2017

#### **VISTI:**

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 nonché il suo Allegato A recante "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane", e s.m.i. (di seguito: TIVG);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas recante la "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 – Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale per il periodo di regolazione 2014-2019" (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 19 marzo 2015, 117/2015/R/gas recante "Riforma della regolazione in materia di misura dei punti di riconsegna della rete di distribuzione, anche in attuazione del decreto legislativo 102/2014" (di seguito: deliberazione 117/2015/R/gas);

- la determinazione DMEG 20 marzo 2015, 4/2015 recante “Modifiche ed integrazioni alle Istruzioni Operative ed alle strutture xml da utilizzare per gli scambi informativi in tema di standard di comunicazione (deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2008, ARG/gas 185/08)” (di seguito: determinazione DMEG 4/2015);
- la deliberazione dell’Autorità 31 maggio 2016, 280/2016/E/gas (di seguito: deliberazione 280/2016/E/gas);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com recante “Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 657/2016/A;
- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2016, 695/2016/A e s.m.i (di seguito: deliberazione 695/2016/A);
- la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2016, 792/2016/A;
- l’Allegato B alla deliberazione dell’Autorità 26 gennaio 2017, 21/2017/A (di seguito: deliberazione 21/2017/A);
- la deliberazione dell’Autorità 31 gennaio 2017, 36/2017/A.

**CONSIDERATO CHE:**

- l’articolo 14 del TIVG definisce le modalità di rilevazione e archiviazione delle misure nei punti di riconsegna ai clienti finali da parte delle imprese di distribuzione;
- la versione vigente fino al 31 dicembre 2015 dell’articolo 14, comma 1 del TIVG, prevedeva che l’impresa di distribuzione era tenuta ad effettuare i seguenti tentativi di raccolta della misura del gas naturale riconsegnato:
  - a) per i punti di riconsegna con consumo annuo fino a 500 Smc/anno, un tentativo di raccolta nell’anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi fra due tentativi consecutivi;
  - b) per i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno, due tentativi di raccolta nell’anno civile con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi fra due tentativi consecutivi;
  - c) per i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi con consumi storici inferiori del 90% ai consumi medi mensili, un tentativo mensile con intercorrenza minima di 25 e massima di 35 giorni fra due tentativi consecutivi;
- a partire dal 1 gennaio 2016, ai sensi della nuova formulazione del citato articolo 14, comma 1, del TIVG (come modificato dalla deliberazione 117/2015/R/gas), l’impresa di distribuzione deve effettuare:

- i. un tentativo di raccolta all'anno per i punti di riconsegna con consumo fino a 500 Smc/anno;
  - ii. due tentativi di raccolta all'anno per i punti di riconsegna con consumo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;
  - iii. tre tentativi di raccolta all'anno per i punti di riconsegna con consumo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;
  - iv. un tentativo mensile di raccolta per i punti di riconsegna con consumo superiore a 5.000 Smc/anno;
- il Titolo I, della sezione III della RQDG individua gli indicatori di qualità commerciale dei servizi gas, tra i quali, all'articolo 53, "Tempo di raccolta della misura" (rubricato, a far data dall'1 gennaio 2016, "Frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile");
  - l'articolo 56 della RQDG individua i livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione tra i quali prevede, con riferimento all'indicatore di qualità di cui al citato articolo 53, il rispetto dell'articolo 14, comma 1 del TIVG; in caso di mancato rispetto di tale livello specifico, l'articolo 59 della RQDG dispone che la società di distribuzione corrisponda al cliente finale un indennizzo automatico pari a 35 euro, salvo cause dovute a forza maggiore o cause imputabile al cliente finale o a terzi (articoli 58, comma 1, lettere a) e b) e 60 comma 1 della RQDG);
  - l'articolo 58, comma 2, della RQDG stabilisce, inoltre, che laddove il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sia dovuto a cause di forza maggiore ovvero a cause imputabili al cliente finale o a terzi (di cui alle citate lettere a) e b) del comma 1 del medesimo articolo 58), l'impresa di distribuzione ha l'obbligo di documentare la causa del mancato rispetto;
  - l'articolo 15, commi 1 e 2, del TIVG (vigente fino al 31 dicembre 2015) stabilisce che il distributore deve mettere a disposizione del venditore i dati di misura in esito ai tentativi di raccolta effettuati con riferimento a ciascun punto di riconsegna servito dal medesimo esercente la vendita, entro il sesto giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di raccolta stesso;
  - il comma 3 del citato articolo 15 in combinato disposto con il punto 7, lett. b), i) della deliberazione 117/2015/R/gas e con la determinazione DMEG 4/2015 prescrivono che, dal 1° settembre 2015, i distributori devono mettere a disposizione dei venditori i dati di raccolta della misura del gas mediante l'utilizzo del formato *xml*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la deliberazione 280/2016/E/gas, l'Autorità ha approvato un programma di tre verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas naturale – tra cui Toscana Energia S.p.A. (di seguito: Toscana Energia o società) – aventi ad oggetto le modalità di rilevazione, archiviazione e messa a disposizione dei dati

di misura nonché la corretta applicazione delle disposizioni dell'Autorità in materia;

- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza, ha effettuato, nei giorni 24, 25 e 26 gennaio 2017, una verifica ispettiva presso la sede amministrativa della società;
- in esito alla verifica ispettiva e dall'analisi della documentazione ivi acquisita e successivamente integrata con nota del 20 febbraio 2017 (acquisita con prot. Autorità 6679), è emerso che:
  - i. in violazione dell'articolo 14, comma 1, del TIVG (vigente fino al 31 dicembre 2015) la società non avrebbe effettuato il numero minimo di tentativi di raccolta della misura del gas naturale; in particolare:
    - per la classe di consumo 500-5.000 Smc/anno, i punti di riconsegna per i quali non è stato effettuato il numero minimo di tentativi di raccolta – pari a due l'anno – sono, per l'anno 2014, 40.051 e, per l'anno 2015, 54.026 (punto 2.1B e documenti 2.1B.a e 2.1B.b allegati alla *check list*);
  - ii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, del TIVG (vigente dall'1 gennaio 2016) la società non avrebbe effettuato, per il 2016, il numero minimo di tentativi di raccolta della misura del gas naturale; in particolare:
    - per la classe di consumo 500-1.500 Smc/anno, i punti di riconsegna per i quali non è stato effettuato il numero minimo di tentativi di raccolta – pari a due l'anno – sono 21.788 (punto 2.1B e 2.1D e documenti 2.1B.c e 2.1D allegati alla *check list*);
    - per la classe di consumo 1.500-5.000 Smc/anno, i punti di riconsegna per i quali non è stato effettuato il numero minimo di tentativi di raccolta – pari a tre l'anno – sono 1.178 (punto 2.1B e 2.1D e documenti 2.1B.c e 2.1D allegati alla *check list*);
    - per la classe di consumo oltre 5.000 Smc/anno, i punti di riconsegna per i quali non è stato effettuato il numero minimo di tentativi di raccolta – pari a uno al mese – sono 640 (punto 2.1C e documento 2.1C.c allegato alla *check list*);
  - iii. in violazione dell'articolo 14, comma 1, del TIVG (vigente fino al 31 dicembre 2015) la società non avrebbe garantito, con riferimento agli anni 2014 e 2015, la frequenza massima di raccolta tra due tentativi di lettura consecutivi; in particolare, in relazione alla classe di consumo 0-500 Smc/anno, la società non avrebbe rispettato l'intercorrenza temporale massima di 13 mesi in 1.115 casi (punto 2.1A e documenti 2.1A.a, 2.1A.b, 2.1A.c allegati alla *check list*); in relazione, invece, alla classe di consumo 500-5.000 Smc/anno, la società non avrebbe rispettato l'intercorrenza temporale massima di 7 mesi in 336 casi (punto 2.1B e documenti 2.1B.a, 2.1B.b e 2.1B.c allegati alla *check list*);
  - iv. in violazione degli articoli 53, 56 e 59 della RQDG, la società, per gli anni 2014-2016, non avrebbe corrisposto indennizzi automatici a favore dei clienti finali per ogni tentativo di lettura su misuratore accessibile fallito per

- propria responsabilità; in particolare la società non avrebbe corrisposto indennizzi automatici: in 2.496 casi su 2.849 aventi diritto all'indennizzo nel 2014; in 13.779 casi su 14.051 aventi diritto all'indennizzo nel 2015; e in 7.893 casi su 9.675 aventi diritto all'indennizzo nel 2016 (punto 2.3 della *check list* e documenti 2.3.a, 2.3.b e 2.3.c allegati alla nota del 20 febbraio 2017);
- v. in violazione dell'articolo 58, comma 2 della RQDG la società non avrebbe documentato i casi di mancata raccolta della misura per misuratori accessibili dovuti a cause di forza maggiore ovvero a cause imputabili al cliente finale o a terzi; in particolare, la società pur avendo dichiarato 76.420 casi di tentativi falliti di lettura per cause imputabili al cliente finale o a terzi (di cui 8.860 nel 2014, 21.816 nel 2015 e 45.744 nel 2016) non avrebbe fornito alcuna documentazione a supporto di tali cause mentre per 708 casi di tentativi falliti di lettura (di cui 204 nel 2014, 90 nel 2015 e 414 nel 2016) non ha fornito la causale e la documentazione a supporto della causale stessa (punto 2.3 e documenti 2.3.a, 2.3.b e 2.3.c allegati alla *check list*);
- vi. in violazione dell'articolo 15, commi 1 e 2, del TIVG è stata riscontrata, nel 2014, la presenza di 1.623 casi di tentativi di raccolta i cui dati di misura non sono messi a disposizione dei venditori da parte della società entro il sesto giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di raccolta stesso (punto 2.6 e documento 2.6.a allegato alla *check list*);
- vii. in violazione dell'articolo 15, comma 3, del TIVG nonché del punto 7, lett. b), i) della deliberazione 117/2015/R/gas e della determinazione DMEG 4/2015, la società non avrebbe trasmesso alle società di vendita, a partire dal 1° settembre 2015, i dati di misura nel formato *xml* (punto 2.7 e documento 2.7.b allegato alla *check list*);
- dagli elementi acquisiti non risulta che le condotte relative alla mancata messa a disposizione dei venditori dei dati di misura, al mancato rispetto dell'utilizzo del formato *xml* nella messa a disposizione dei dati di misura nonché alla mancata corresponsione degli indennizzi automatici siano cessate, con perdurante lesione dei diritti degli utenti del servizio di distribuzione e dei clienti finali ad una corretta rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura nonché al rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas naturale.

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio nei confronti di Toscana Energia di un procedimento per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95.

## DETERMINA

1. di avviare un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Toscana Energia S.p.A., per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura del gas naturale, e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
2. di comunicare che, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. i) e dell'art. 14, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 695/2016/A, del punto 1.6 dell'Allegato B alla deliberazione 21/2017/A e del punto 4 della deliberazione 658/2016/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria di cui al precedente punto 3;
5. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'art. 33, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it](mailto:sanzioni-impegni.aeegsi@pec.energia.it) e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
6. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'art. 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 5;
7. di comunicare il presente provvedimento a Toscana Energia S.p.A. (Partita Iva 05608890488) mediante PEC all'indirizzo [toscanaenergia@pec.it](mailto:toscanaenergia@pec.it) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

20 luglio 2017

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*