

**DELIBERAZIONE 8 NOVEMBRE 2012**  
**462/2012/S/EEL**

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER L'ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONI  
IN MATERIA DI FATTURAZIONE E DI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DELLA VENDITA  
DI ENERGIA ELETTRICA**

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

Nella riunione del 8 novembre 2012

**VISTI:**

- l'art. 2, comma 20, lettera c) e d) della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e, in particolare, l'art. 45 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79/99;
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 28 dicembre 1999, n. 200/99 e s.m.i. (di seguito: deliberazione 200/99);
- DCO 26 luglio 2006, recante "Proposte per la diffusione dei misuratori elettronici e dei sistemi di telegestione per l'utenza di bassa tensione";
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, n. 292/06, recante "Direttive per l'installazione di misuratori elettronici di energia elettrica predisposti per la telegestione per i punti di prelievo in bassa tensione;
- la deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07, recante "Approvazione del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07" (di seguito, TIV);
- la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08) e s.m.i, istitutiva dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello);

- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e s.m.i., recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, recante “Approvazione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, recante “Aggiornamento del testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali” (di seguito: TIV aggiornato);
- 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” (di seguito: deliberazione 243/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2012, 109/2012/A.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- lo Sportello per il consumatore di energia ha registrato nel corso del 2012 un notevole incremento di reclami presentati dai clienti di Acea Energia S.p.A. (di seguito: Acea Energia), soprattutto con riferimento alla fatturazione dei consumi e ai tempi di risposta alle diverse richieste dei clienti;
- la stessa società, con nota 28 dicembre 2011 (prot. 33928) ha illustrato, richiamando quanto già esposto nel documento presentato agli uffici in data 8 luglio 2011, i possibili disservizi di cui sopra legati alla sostituzione dei propri sistemi informatici a seguito dell’*unbundling* delle attività di distribuzione e vendita, sostituzione avvenuta a partire dal 22 agosto 2011;
- l’Autorità ha svolto i relativi approfondimenti, in particolare su quanto riferito dalla società con lettere 28 dicembre 2011 (prot. 33928), 16 luglio 2012 (prot. 21641) e 28 settembre 2012 (prot. 29765) e sui dati di qualità della vendita comunicati all’Autorità ai sensi del TIQV;

#### **CONSIDERATO CHE:**

Con riferimento agli standard generali di qualità della vendita:

- il TIQV - nel disciplinare “gli standard generali di qualità commerciale delle vendite” (parte II del TIQV) – individua nel 95% la percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni e sempre nel 95% la percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni (art. 14, comma 2);
- l’art. 14, comma 4 del TIQV prevede che la grave violazione degli standard generali di qualità commerciale di vendita per due semestri consecutivi possono costituire presupposto per l’apertura di un procedimento sanzionatorio;
- l’art. 39 del TIQV impone ai venditori di comunicare all’Autorità per ogni mese del semestre, fra l’altro, i dati relativi alle richieste di informazioni e alle richieste di rettifica di fatturazione;

- l'esame delle comunicazioni, inviate tramite sistema telematico, evidenziano il mancato rispetto degli standard generali di qualità relativi alla risposta a richieste scritte di informazioni e a richieste scritte di rettifica di fatturazione nel secondo semestre 2011 e nel primo semestre 2012;
- in particolare, i dati evidenziano per il secondo semestre 2011 e il primo semestre 2012 percentuali di risposta a richieste scritte di informazioni e a richieste scritte di rettifica della fatturazione ben al di sotto di quelli dei relativi standard generali e ciò con riferimento ai clienti domestici e non domestici in maggior tutela (con percentuali tra lo 0% e il 94,1%) e ai clienti domestici e non domestici del mercato libero (con percentuali tra il 9,1% e il 66,7%);

#### **CONSIDERATO CHE:**

Con riferimento alla fatturazione dei consumi:

- tra le misure sulla tutela dei consumatori la direttiva 2009/72/CE richiama quelle consistenti nel garantire che i clienti "siano adeguatamente informati del consumo effettivo dell'energia elettrica e dei relativi costi, con frequenza tale da consentire loro di regolare il proprio consumo di energia elettrica. Tali informazioni sono fornite ad opportuni intervalli che tengano conto della capacità del contatore del cliente e del prodotto energia elettrica in questione" (paragrafo 1, lett. i, Allegato 1);
- il decreto legislativo 93/11 ha intestato all'Autorità, fra l'altro, il compito di garantire "l'applicazione effettiva, da parte degli esercenti i servizi, delle misure di tutela dei consumatori, incluse quelle indicate all'Allegato 1 delle direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE" (art. 43, comma 2, lett. a);
- già l'art. 4, comma 1, della deliberazione 200/99, con riferimento al servizio di maggior tutela, prevede che la fatturazione dei consumi debba avvenire con periodicità almeno bimestrale per i clienti domestici alimentati in bassa tensione e per i clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici con potenza contrattualmente impegnata non superiore a 30 kW;
- ai sensi dell'art. 5, della deliberazione di cui all'alinea precedente, la fatturazione può avvenire sulla base dei consumi presunti, stimati dall'esercente sulla base dei consumi storici del cliente (quantificati sulla base delle passate letture o autoletture del gruppo di misura) (commi 1 e 3); ciascun esercente deve rendere note ai clienti le modalità di calcolo dei consumi presunti, modalità che devono ridurre al minimo lo scostamento tra consumi effettivi e consumi stimati;
- il sistema delineato dalla regolazione, pur consentendo la fatturazione di consumi presunti (art. 5 della deliberazione 200/99), disciplina compiutamente le letture e le autoletture in modo che la fatturazione avvenga sulla base di consumi effettivi;
- in particolare, l'impresa distributrice è tenuta ad effettuare:
  - i) per i punti di prelievo trattati monorari almeno un tentativo di rilevazione dei dati di misura di energia elettrica una volta all'anno o una volta al mese per i punti di prelievo con potenza disponibile rispettivamente non superiore o superiore a 16,5 KW (artt. 18.1 bis del TIV e 34.2 del TIV aggiornato);
  - ii) per i punti di prelievo trattati per fasce orarie, la registrazione del dato di misura alle ore 24 dell'ultimo giorno di ogni mese (artt. 19.7 del TIV e 35.1 del TIV aggiornato);
- l'impresa distributrice è tenuta altresì a mettere a disposizione tale dato all'utente del trasporto (nella specie il venditore) entro 20 giorni rispettivamente dal tentativo

- di rilevazione o dalla registrazione suddetti (art. 18, comma 3 del TIV e art. 34, comma 4, del TIV aggiornato);
- ai sensi dell'art. 3, comma 4, della deliberazione 200/99, l'autolettura è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente rispetto ai consumi storici del medesimo; gli esercenti sono inoltre tenuti a comunicare al cliente l'invalidità dell'autolettura effettuata;
  - le autoletture hanno quindi la funzione di consentire che la fatturazione avvenga sulla base dei consumi effettivi;
  - la funzione residuale del calcolo presunto dei consumi rispetto alle letture effettive (e quindi anche delle autoletture) è peraltro espressamente richiamata dalla Relazione tecnica della deliberazione 200/99, ove si pone a fondamento della disciplina delle letture (e delle autoletture) l'esigenza di "avvicinare con più precisione i consumi stimati e fatturati a quelli effettivi, evitando bollette di conguaglio recanti importi molto elevati";
  - d'altra parte, la stessa regolazione in materia di installazione di misuratori elettronici di energia elettrica ha la sua *ratio* nell'esigenza di consentire che le fatture siano elaborate sulla base del consumo effettivo ed emesse con frequenze tali da permettere ai clienti di regolare il loro consumo energetico (deliberazione. 292/2006) o, ancora più esplicitamente, "fatturazioni sempre basate su prelievi effettivi" (così il DCO 26 luglio 2006);
  - ciò trova testuale conferma negli artt. 18, comma 3 del TIV e 34, comma 4 TIV aggiornato ove è previsto che il distributore metta a disposizione del venditore i dati di misura tramite mezzi informatici che ne consentano la immediata riutilizzabilità;
  - con riferimento alla periodicità di fatturazione, con nota 28 settembre 2012 (prot. Autorità 29765), Acea Energia, in risposta alla lettera degli Uffici dell'Autorità 23 agosto 2012 (prot. 25709) ha dichiarato di aver sospeso la fatturazione dei consumi per n. 64.743 clienti serviti in maggior tutela;
  - con riferimento ai consumi da fatturare, con nota 28 settembre 2012 (prot. Autorità 29765) Acea Energia ha altresì comunicato di aver emesso nel periodo gennaio - luglio 2012 un numero consistente di fatture (compreso tra 13.863 riferito al mese di febbraio e 62.576 riferite al mese di maggio) basate su consumi stimati, pure avendo a disposizione i dati di misura effettivi comunicati dal distributore;
  - con riferimento alle autoletture, con nota 28 settembre 2012 (prot. Autorità 29765), Acea Energia ha informato l'Autorità di inviare per una c.d. "validazione" l'autolettura al distributore, con ciò solo ammettendo di non effettuare essa stessa l'eventuale valutazione di verosimiglianza statistica del dato e quindi quantomeno di ritardarne l'uso; Acea Energia non fa peraltro menzione della comunicazione che è tenuto a inviare al cliente circa l'invalidità della autolettura effettuata;
  - la circostanza di cui all'alinea precedente era stata già precedentemente ammessa nella nota 24 settembre 2012 (prot. Autorità 29078), con la quale Acea Energia, in risposta ad una richiesta di informazioni relativa al reclamo di un cliente finale (prot. 25624 del 23 agosto 2012), ha ammesso di non aver comunicato al cliente stesso l'invalidità delle autoletture.

**RITENUTO, PERTANTO, CHE:**

- tutto quanto sopra costituisce presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio.

**RITENUTO, INOLTRE, CHE:**

- con specifico riferimento al mercato libero, l'art. 11 del Codice di condotta commerciale prevede che i contratti di fornitura di energia elettrica debbano specificare la periodicità di emissione delle fatture;
- con nota 28 settembre 2012 (prot. Autorità 29765), Acea Energia ha ammesso la sospensione della fatturazione per n. 4.573 clienti del mercato libero, con ciò esplicitando l'attualità della lesione del diritto dei propri clienti alla periodicità della fatturazione prevista dal contratto;
- con riferimento al servizio di maggior tutela, l'attualità della lesione sussiste, come sopra detto, con riferimento a 64.743 clienti;
- quanto sopra costituisce presupposto per l'avvio di un procedimento per l'adozione del provvedimento di cui all'art. 2, comma 20, lett. d) della legge 481/95

**DELIBERA**

1. di avviare un procedimento sanzionatorio nei confronti di Acea Energia S.p.A.:
  - a) per accertare la violazione delle disposizioni di cui in motivazione e irrogare le relative sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
  - b) per adottare i provvedimenti di cui all'art.2, comma 20, lett. d), della legge 481/95;
2. di nominare, quale responsabile del procedimento, il Direttore della Direzione Affari Giuridici e Contenzioso, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 109/2012/A, del punto 10.4 dell'Allegato B della medesima deliberazione e dell'articolo 7, dell'Allegato B della deliberazione 243/2012/E/com;
3. di fissare in 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla data di notifica del presente provvedimento, il termine di durata dell'istruttoria;
4. di fissare in 45 (quarantacinque) giorni, decorrenti dal termine dell'istruttoria fissato ai sensi del precedente punto 3, il termine per l'adozione del provvedimento finale;
5. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono accedere agli atti del procedimento presso i locali della Direzione Affari Giuridici e Contenzioso;
6. di avvisare che il destinatario della presente deliberazione, entro trenta giorni dalla notifica della stessa, può presentare, al responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 45, del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 16, della deliberazione 243/2012/E/com, impegni utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;

7. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Acea Energia S.p.A., Piazzale Ostiense 2, 00154, Roma e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

8 novembre 2012

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*