

DELIBERAZIONE 24 GENNAIO 2013
20/2013/S/EEL

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONI
DI OBBLIGHI INFORMATIVI INERENTI L'APPLICAZIONE DEI PREZZI BIORARI AI
CLIENTI DOMESTICI SERVITI IN MAGGIOR TUTELA

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 24 gennaio 2013

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettere c) e d) della legge 14 novembre 1995, n. 481 (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;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 28 agosto 1999, n. 200/99;
- la deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2006, n. 152/06;
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità 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, approvato con deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIV);
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement), approvato con la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09 (di seguito: TIS);
- la deliberazione dell'Autorità 6 agosto 2009, ARG/elt 112/09;
- la deliberazione dell'Autorità 19 novembre 2009, ARG/elt 177/09;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09;
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2010, ARG/elt 8/10,
- la deliberazione dell'Autorità 23 giugno 2010, VIS 45/10 (di seguito: deliberazione VIS 45/10);

- la deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/r/eel, recante "Aggiornamento del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali".

FATTO

1. Con deliberazione 23 giugno 2010, VIS 45/10, l'Autorità ha avviato procedimenti sanzionatori nei confronti di nove esercenti la maggior tutela, fra i quali HERA Comm S.r.l. (di seguito anche HERA Comm), per l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria - e per l'adozione di eventuali provvedimenti inibitori ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95 - per la violazione degli obblighi relativi alla applicazione dei c.d. corrispettivi PED biorari (corrispettivi, differenziati per fasce orarie, a copertura dei costi sostenuti dall'Acquirente unico per l'acquisto e il dispacciamento dell'energia elettrica destinata ai clienti in maggior tutela). Essi riguardano, in particolare, l'invio, unitamente alle bollette, di tre successivi avvisi aventi ad oggetto l'introduzione, a distanza rispettivamente di sei, quattro e due mesi, dei corrispettivi PED biorari (punto 2 della deliberazione ARG/elt 177/09 e punto 1 della deliberazione ARG/elt 8/10) e l'inserimento nei documenti di fatturazione di un prospetto dei consumi suddivisi per fasce orarie (punto 5 della deliberazione ARG/elt 112/09), nonché l'applicazione dei corrispettivi PED biorari con la tempistica stabilita dalla regolazione (art. 7, comma 10, lettera b, art. 19, comma 7, e art. 27, commi 1 e 7, del TIV).
2. Con la medesima deliberazione (punto 2), l'Autorità ha intimato di adempiere ai suddetti obblighi informativi, posticipando l'applicazione dei corrispettivi PED biorari per il tempo strettamente necessario all'adempimento degli stessi e dando immediata comunicazione al responsabile del procedimento dell'avvenuto adempimento.
3. Con nota 27 luglio 2010 (prot. Autorità n. 26788), il responsabile del procedimento ha risposto alla richiesta di chiarimenti in ordine alle modalità di adempimento dell'intimazione di cui alla deliberazione VIS 45/10 presentata da HERA COMM S.r.l. con nota 30 giugno 2010 (prot. Autorità n. 24223).
4. Nel corso dell'istruttoria la società ha presentato, anche in adempimento alla prescrizione contenuta nel punto 2 della deliberazione VIS 45/10, la nota 17 gennaio 2011 (prot. Autorità n. 1086).
5. Con nota 16 marzo 2012 (prot. n. 8118), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA

6. L'articolo 7, comma 1, del TIV stabilisce le condizioni economiche che gli esercenti la maggior tutela devono applicare, fra gli altri, ai clienti finali domestici così come definiti dal combinato disposto dell'articolo 5, comma 2, e dall'articolo 2, comma 3, lettera a, del TIV (di seguito: clienti domestici). Le condizioni economiche ricomprendono, fra l'altro, il corrispettivo PED.

7. L'articolo 7, commi 2, 3 e 4, del TIV fissa i parametri del suddetto corrispettivo differenziandoli per fasce orarie, in modo da riflettere la distribuzione dei consumi tra le diverse fasce (di seguito: corrispettivi PED biorari).
8. L'articolo 27, comma 1, del TIV dispone, in via generale, che i corrispettivi PED biorari siano applicati ai clienti domestici a partire dall'1 luglio 2010, dal momento che prevede l'applicazione delle condizioni economiche precedenti, cioè dei corrispettivi PED monorari, sino al 30 giugno 2010.
9. La rilevazione dei consumi per fascia oraria, necessaria per l'applicazione dei corrispettivi PED biorari, impone la programmazione dei misuratori di cui all'articolo 19, comma 7, e all'articolo 27, comma 7, del TIV (cosiddetta "riprogrammazione dei misuratori").
10. L'articolo 7, comma 10, lettera b), del TIV stabilisce che l'esercente la maggior tutela continui comunque ad applicare le condizioni economiche precedenti all'introduzione dei corrispettivi PED biorari per i primi sei mesi successivi all'effettuazione della riprogrammazione dei misuratori, salva la proroga di ulteriori due mesi ogni volta che il sistema di telegestione non è in grado di rilevare i dati di misura.
11. L'articolo 8, comma 2, del TIV dispone, fra l'altro, che l'esercente è tenuto a riportare nella fattura la distribuzione dei consumi per fasce dal momento in cui ha la disponibilità dei dati di misura differenziati per fascia oraria.
12. Al fine di informare i clienti domestici in merito all'applicazione dei corrispettivi PED biorari, gli esercenti la maggior tutela, nel suddetto periodo, avrebbero dovuto inviare ai clienti domestici i cui misuratori fossero stati riprogrammati:
 - ai sensi del punto 2 della deliberazione ARG/elt 177/09, l'informativa approvata con l'Allegato 1 della medesima deliberazione, in occasione del terzultimo periodo di fatturazione antecedente l'applicazione dei corrispettivi PED biorari;
 - ai sensi del punto 1 della deliberazione ARG/elt 8/10, le due informative approvate rispettivamente con gli allegati A e B della medesima deliberazione, in corrispondenza del penultimo e dell'ultimo periodo di fatturazione antecedenti l'applicazione dei corrispettivi PED biorari.
13. Gli operatori, a partire dall'1 dicembre 2009, devono inviare altresì, ai sensi del punto 5 della deliberazione ARG/elt 112/09, bollette che espongano la distribuzione dei consumi in ciascuna fascia oraria secondo lo schema di cui all'Allegato C della medesima deliberazione a tutti i clienti a cui il misuratore sia stato riprogrammato.
14. Poiché la fatturazione dei consumi per i clienti domestici deve avvenire con periodicità almeno bimestrale (combinato disposto dell'articolo 8, comma 1, del TIV e dell'articolo 4, comma 1, della deliberazione 200/99) la tempistica di inoltro delle suddette informazioni consente ai clienti domestici di essere pienamente informati entro la scadenza dei sei mesi di cui all'articolo 7, comma 10, lettera b), del TIV e quindi con adeguato anticipo rispetto all'applicazione dei corrispettivi PED biorari.
15. Dall'esame delle note (prot. Autorità n. 20145 del 26 maggio 2010, n. 21699 dell'8 giugno 2010 e n. 22315 del 14 giugno 2010) era emerso, altresì, che HERA Comm:

- i) dichiarava di aver commesso errori che non hanno consentito l'invio delle informative di cui all'Allegato 1 della deliberazione ARG/elt 177/09 e all'Allegato A della deliberazione ARG/elt 8/10 a tutti i clienti per cui il distributore aveva già comunicato i dati di misura suddivisi per fasce;
- ii) evidenziava tempi di invio delle informative di cui alla deliberazione ARG/elt 177/09 e alla deliberazione ARG/elt 8/10 che non hanno consentito il ricevimento delle tre informative prescritte da parte di tutti i clienti interessati nel periodo antecedente all'applicazione dei corrispettivi PED biorari;
- iii) risultava avere inviato bollette contenenti un prospetto dei consumi per fasce non conforme allo schema approvato dall'Autorità con deliberazione ARG/elt 112/09, pur avendo a disposizione i dati di misura suddivisi per fasce;
- iv) risultava avere un numero di misuratori per i quali, a seguito della riprogrammazione, la società aveva ricevuto dai distributori i dati di misura per fasce non corrispondenti al numero dei clienti a cui sarebbero stati applicati i corrispettivi PED biorari.

Argomentazioni di HERA COMM S.r.l.

- 16. Con la nota 17 gennaio 2011, la società ha illustrato le modalità di adempimento dell'intimazione di cui al punto 2 della deliberazione VIS 45/10.
- 17. In particolare, HERA COMM S.r.l. ha posticipato l'applicazione dei corrispettivi PED biorari per il tempo necessario a inviare, nella sequenza richiesta, le informative di cui al punto 2 della deliberazione ARG/elt 177/09 e di cui al punto 1 della deliberazione ARG/elt 8/10 per i clienti che non le avevano correttamente e completamente ricevute.
- 18. Con riferimento al prospetto dei consumi suddivisi per fasce, la società ha affermato di avere reso conforme il prospetto dei consumi per fasce all'All. C della deliberazione ARG/elt 112/09 con le bollette emesse a partire dall'1 settembre 2010, ritenendo comunque che il prospetto precedente, nonostante le differenze formali rispetto all'All. C della deliberazione ARG/elt 112/09, mettesse già il cliente nelle condizioni di conoscere le proprie abitudini di consumo e quindi di poter accedere consapevolmente al nuovo sistema di remunerazione delle forniture.
- 19. La differenza fra numero di misuratori per i quali, a seguito della riprogrammazione, la società ha ricevuto dai distributori i dati di misura per fasce e numero di clienti per i quali era prevista, a distanza di sei mesi, l'applicazione dei corrispettivi PED biorari sarebbe dovuta all'invio di dati non corretti da parte della stessa società. HERA COMM S.r.l. allega pertanto uno schema contenente la corretta tempistica di introduzione dei corrispettivi PED biorari.

Valutazione delle argomentazioni di HERA COMM S.r.l.

- 20. La società ha ammesso, con riferimento alla contestazione sub i), di avere disatteso, anche sotto il profilo temporale, gli obblighi informativi di cui alla deliberazione ARG/elt 177/09 e alla deliberazione ARG/elt 8/10 e di avere

cominciato a porvi rimedio in adempimento all'intimazione contenuta nel punto 2 della deliberazione VIS 45/10.

21. Con riferimento alla contestazione sub iii), HERA COMM S.r.l. ha ammesso di avere inserito in bolletta un prospetto dei consumi suddiviso per fasce non conforme all'Allegato C della deliberazione ARG/elt 112/09, pur ritenendo la difformità solo formale.
22. Al riguardo, si osserva che il prospetto utilizzato dalla società prima dell'1 settembre 2010 si differenzia dal prospetto contenuto nell'Allegato C, oltre che per l'impostazione grafica, perché espone in colonna e non in riga l'ultima e la penultima lettura relativa alle tre fasce di consumo, perché non riferisce in modo aggregato i dati del quantitativo di consumo relativi alla fascia F2 e alla fascia F3, perché non indica il dato quantitativo del consumo totale e perché utilizza l'espressione "energia attiva".
23. La deliberazione ARG/elt 112/09, al punto 5, dispone invece che l'esposizione delle informazioni al cliente avvenga "secondo lo schema di cui all'Allegato C che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento". In altre parole l'operatore avrebbe dovuto seguire lo schema (con le formalità che lo caratterizzano) contenuto nell'allegato C - che è stato predisposto per garantire una uniformità di esposizione dei dati da parte degli operatori e consentire così al cliente di confrontarli con facilità - e non soltanto riportare il contenuto dello stesso (nella fattispecie comunque almeno in parte mancante).
24. La società ha, pertanto, violato il punto 5 della deliberazione ARG/elt 112/09.
25. Con riferimento alla contestazione sub ii) e sub iv), la società ha dichiarato di avere sospeso l'applicazione dei corrispettivi PED biorari in forza dell'intimazione di cui al punto 2 della deliberazione VIS 45/10 per il tempo necessario a inviare, nella sequenza richiesta, le informative di cui al punto 2 della deliberazione ARG/elt 177/09 e di cui al punto 1 della deliberazione ARG/elt 8/10. Così facendo la società ha ottemperato alle indicazioni contenute nella deliberazione VIS 45/10.
26. Tale deliberazione, infatti, ha rimesso in termini gli operatori coinvolti nel procedimento - e quindi ha superato quanto precedentemente disposto dall'art. 7, comma 10, lettera b, dall'art. 19, comma 7, e dall'art. 27, commi 1 e 7, del TIV - dando prevalenza alla soddisfazione delle esigenze informative della clientela rispetto al programma temporale di introduzione dei corrispettivi PED biorari. Sono pertanto venuti meno i profili di violazione relativi alla mancata ottemperanza della tempistica di introduzione dei corrispettivi PED biorari di cui all'art. 7, comma 10, lettera b, all'art. 19, comma 7, e all'art. 27, commi 1 e 7, del TIV.
27. Considerato quanto sopra e la modifica apportata al prospetto dei consumi suddivisi per fasce, non sussiste l'esigenza di adottare il provvedimento di cui al punto 1, lettera b) della deliberazione di avvio del procedimento.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

28. L'articolo 11, della legge 689/81, prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - gravità della violazione;
 - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;

- personalità dell'agente;
 - condizioni economiche dell'agente.
29. Il presente procedimento è volto ad accertare una sola violazione: la mancata effettuazione degli adempimenti informativi preordinati all'applicazione dei corrispettivi PED biorari. L'obbligo informativo, che gli operatori erano tenuti ad adempiere entro la scadenza semestrale di cui all'art. 7, comma 10, lett. b), del TIV, si articolava infatti in diversi profili: nell'obbligo di inviare, ai sensi del punto 2 della deliberazione ARG/elt 177/09 e del punto 1 della deliberazione ARG/elt 8/10, le tre informative relative all'introduzione dei corrispettivi PED biorari, nonché nell'obbligo di inserire in bolletta, ai sensi del punto 5 della deliberazione ARG/elt 112/09, la distribuzione dei consumi in ciascuna fascia oraria secondo lo schema di cui all'Allegato C della medesima deliberazione.
 30. Sotto il profilo della gravità della violazione, la condotta della società ha innanzitutto pregiudicato il diritto del cliente a ricevere, con adeguato anticipo, informazioni preordinate a rendere la clientela consapevole dell'applicazione dei corrispettivi PED biorari e delle proprie abitudini di consumo. La società ha infatti violato l'obbligo di inviare le tre informative riguardanti l'introduzione dei corrispettivi PED biorari e l'obbligo di inserire in bolletta il prospetto dei consumi suddivisi per fasce così come predisposto dall'Autorità. In particolare è importante, nell'interesse dell'utente, che il prospetto dei consumi sia redatto in modo completo, comprensibile e uniforme (cioè nel rispetto di uno standard prefissato dall'Autorità), così da consentire al cliente, attraverso la bolletta, di verificare i suoi consumi e, sulla base della suddivisione degli stessi per fasce, di orientare gli stessi, nonché di valutare la convenienza delle condizioni economiche praticategli.
 31. In ordine alla durata della violazione si osserva che il prospetto dei consumi è divenuto conforme alla regolazione a far tempo dall'1 settembre 2010 mentre la condotta lesiva era cominciata a gennaio 2010 (come risulta dalle note 26 maggio 2010, 8 giugno 2010 e 14 giugno 2010 aventi rispettivamente prot. Autorità n. 20145, n. 21699 e n. 22315).
 32. Per quanto riguarda l'opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, non risulta alcuna circostanza rilevante.
 33. Quanto al criterio della personalità dell'agente, assume rilievo la circostanza che la società è stata sanzionata con deliberazione 11 ottobre 2010, VIS 113/10 per violazioni in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione. Assume altresì rilievo, ai sensi del punto 3, della deliberazione VIS 45/10, l'avvenuto adempimento, da parte della società, dell'intimazione contenuta nel punto 2 della medesima deliberazione.
 34. In merito al criterio delle condizioni economiche dell'agente, si rileva che il fatturato realizzato nello svolgimento dell'attività di vendita dell'energia elettrica ai clienti in maggior tutela, risultante dai dati di separazione contabile inviati dalla società, è pari nell'anno 2009 a circa euro 112.838.357

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di HERA Comm S.r.l., del punto 5, della deliberazione ARG/elt 112/09, del punto 2, della deliberazione ARG/elt 177/09 e del punto 1, della deliberazione ARG/elt 8/10;
2. di irrogare a HERA Comm S.r.l., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria, pari a euro 135.000 (centotrentacinquemila);
3. di non ravvisare l'esigenza di adottare il provvedimento di cui al punto 1, lettera b, della deliberazione VIS 45/10;
4. di ordinare a HERA Comm S.r.l. di pagare la suddetta sanzione entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio di riscossione, oppure mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.A. presentando il modello allegato (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), (*Allegato A*), come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
5. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 4, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento (codice tributo "788T"); in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");
6. di ordinare alla società di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
7. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, a HERA Comm S.r.l., Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO) e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

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

24 gennaio 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni