

DELIBERAZIONE 14 NOVEMBRE 2013
512/2013/S/EEL

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE IN
MATERIA DI REGISTRAZIONE DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE
DELL'ENERGIA ELETTRICA

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 14 novembre 2013

VISTI

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), 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;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 2 ottobre 2008, ARG/com 144/08;
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07, recante il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008 – 2011" (di seguito: TIQE);
- il documento di consultazione dell'Autorità 28 aprile 2011, DCO 15/11, recante "Opzioni e proposte per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2012-2015" (di seguito: DCO 15/11);
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11, recante il "Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015";
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08);
- la deliberazione dell'Autorità 26 maggio 2011, VIS 60/11 (di seguito: deliberazione VIS 60/11).

FATTO

1. Tra la fine del 2009 e l'inizio del 2010 sono pervenuti, presso l'Autorità e presso lo Sportello per il consumatore di energia di cui alla deliberazione GOP 28/08 (di seguito: Sportello per il consumatore), alcuni reclami da parte di clienti finali, nei confronti di Acea Distribuzione S.p.A. (di seguito: Acea), aventi ad oggetto l'interruzione senza preavviso della fornitura di energia elettrica ad uso di un condominio sito in Roma, via Galazia 11, avvenuta il 22 agosto 2009 alle ore 21.45. In tali reclami un cliente finale ha, in particolare, dichiarato di aver segnalato alla società la suddetta interruzione con sette telefonate dalle ore 21.45 del 22 agosto 2009 alle ore 7.45 del 23 agosto 2009, allegando copia del relativo tabulato telefonico.
2. Con note 19 marzo 2010 (prot. SPCEN 5443) e 5 ottobre 2010 (prot. SPCEN 23260) lo Sportello del Consumatore ha inviato ad Acea richieste di informazioni aventi ad oggetto, tra l'altro, le citate segnalazioni nonché gli obblighi di registrazione previsti dal TIQE.
3. Acea, con nota 6 maggio 2010 (prot. SPCEN 29215 del 26 maggio 2010) ha fornito l'elenco delle registrazioni delle interruzioni relative al condominio di via Galazia 11, Roma, nel quale è riportato come data ed orario di inizio dell'interruzione segnalata, il 23 agosto 2009 alle ore 5.32, mentre con nota 28 ottobre 2010 (prot. SPCEN 71646 dell'8 novembre 2010) ha fornito informazioni tecniche più dettagliate in merito allo stato degli impianti, alle cause delle interruzioni ed ai tempi effettivi di intervento.
4. Lo Sportello per il consumatore, con nota 23 novembre 2010 (prot. SPCEN 26967), ha inviato una ulteriore richiesta di informazioni con particolare riferimento all'orario di registrazione delle chiamate per l'interruzione di via Galazia n. 11, nonché in merito al corretto adempimento di quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, lettera c) del TIQE.
5. Con successiva nota 20 gennaio 2011 (prot. SPCEN 5643) la società ha, altresì, dichiarato che *"(...) Le segnalazioni/disalimentazioni di origine BT vengono inserite su supporto informatico dedicato dal personale del centralino Servizio Elettrico, che ha il compito, tra gli altri, di riconoscere ulteriori chiamate relative ad eventi già segnalati o correlati a segnalazioni pervenute precedentemente. (...). In conseguenza di quanto sopra non vengono gestite a sistema i solleciti di segnalazioni già inserite"*.
6. Con nota acquisita in data 10 marzo 2011 (prot. Autorità 7045) lo Sportello per il consumatore, ai sensi del regolamento di cui alla deliberazione GOP 28/08, ha trasmesso agli Uffici dell'Autorità il fascicolo relativo ai reclami dei clienti finali.
7. Dalle risposte fornite dalla società e dalla documentazione allegata è emerso che:
 - in violazione dell'articolo 8, comma 3, del TIQE la società non avrebbe correttamente registrato l'inizio dell'interruzione relativa al condominio di via Galazia n.11, in Roma; in particolare dall'elenco delle registrazioni fornite da Acea l'interruzione risulterebbe iniziata il 23 agosto 2009 alle ore 5.32 mentre dai tabulati telefonici allegati al reclamo del cliente finale, la prima segnalazione risalirebbe alle ore 21.45 del 22 agosto 2009;

- in violazione dell'articolo 13, comma 2, lettera c), del TIQE, la società non avrebbe annotato nel registro delle segnalazioni tutte le chiamate telefoniche relative all'interruzione della fornitura del condominio di Via Galazia n. 11, in Roma, ricevute tra le ore 21.45 del 22 e le ore 5.32 del 23 agosto 2009 da parte del cliente finale; in particolare, per ammissione della stessa società, i solleciti, di una precedente segnalazione già inserita, non vengono registrati nell'apposito elenco.
- 8. Pertanto, con deliberazione VIS 60/11 l'Autorità ha avviato, nei confronti di Acea, un procedimento sanzionatorio per accertare la violazione degli articoli 8, comma 3 e 13, comma 2, lettera c), del TIQE e irrogare la relativa sanzione amministrativa pecuniaria ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
- 9. Con nota 3 giugno 2011 (prot. Autorità 15383), i signori Giuliana Agricola e Pietro Vecchio hanno chiesto di intervenire nel procedimento e di poter partecipare all'audizione finale.
- 10. Con nota 3 agosto 2011 (prot. Autorità 20892), la società ha chiesto di accedere agli atti del procedimento, accesso consentito con nota 9 agosto 2011 (prot. Autorità 21501), integrata dalle note 8 novembre 2011 (prot. Autorità 28748) e 29 novembre 2011 (prot. Autorità 31221).
- 11. Con nota 16 settembre 2011 (prot. Autorità 23722), la società ha inviato una memoria difensiva, integrata con successiva documentazione (prot. Autorità 19578 del 28 giugno 2012).
- 12. Con nota 6 ottobre 2011 (prot. Autorità 25527) e 4 novembre 2011 (prot. Autorità 28507) i signori Agricola e Vecchio hanno chiesto di accedere agli ulteriori atti del procedimento, accesso consentito con note 27 ottobre 2011 (prot. Autorità 27841) e 8 novembre 2011 (prot. Autorità 28747) e con nota 29 novembre 2011 (prot. Autorità 31130) hanno inviato una memoria.
- 13. Con nota 3 luglio 2012 (prot. Autorità 20222), il responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie ad Acea ed ai signori Agricola e Vecchio.
- 14. Con nota 2 agosto 2012 (prot. Autorità 23975) la società ha presentato un'ulteriore memoria difensiva.
- 15. Con nota 29 agosto 2012 (prot. Autorità 26085), i signori Agricola e Vecchio hanno inviato un'ulteriore memoria difensiva.
- 16. In data 17 gennaio 2013, si è svolta l'audizione finale dinanzi al Collegio dell'Autorità.
- 17. Con nota 30 gennaio 2013 (prot. Autorità 4251), i signori Agricola e Vecchio hanno inviato una nota nella quale hanno comunicato di aver effettuato una transazione con Acea e di non avere, pertanto, alcun interesse all'ulteriore corso del procedimento avviato con la deliberazione VIS 60/11 in quanto *“le loro pretese sono state soddisfatte”*.

VALUTAZIONE GIURIDICA

A. *Contesto normativo*

18. La Parte I, del TIQE ha introdotto obblighi di registrazione delle interruzioni, per le imprese di distribuzione, al fine di consentire un'adeguata informazione ai clienti finali interessati dalle interruzioni, nonché i necessari controlli da parte dell'Autorità per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati registrati in ottemperanza alle disposizioni relative alla continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, fra cui:
- l'obbligo di documentare l'inizio delle interruzioni senza preavviso lunghe originate sulla rete di bassa tensione (di seguito: BT) mediante annotazione su apposito elenco della data, dell'ora e del minuto della prima segnalazione, anche attraverso chiamata telefonica, dell'interruzione (articolo 8, comma 3);
 - l'obbligo di annotare su appositi elenchi tutte le chiamate ricevute per segnalazioni guasti, anche in assenza di interruzione (articolo 13, comma 2, lettera c).

B. *Argomentazioni di Acea*

19. In via preliminare la società eccepisce il difetto di legittimazione di uno dei due intervenienti nel procedimento (signor Vecchio) in quanto non sarebbe titolare di un contratto di fornitura di energia elettrica con la società stessa. Per tali motivi Acea chiede l'estromissione dal procedimento del signor Vecchio e della documentazione dallo stesso proposta.
20. La società sostiene la non fondatezza delle contestazioni in merito alla violazione dell'articolo 8, comma 3 del TIQE per mancata registrazione dell'inizio dell'interruzione accorsa il 22 agosto 2009 al Condominio di Via Galazia n. 11, in Roma. In particolare Acea dichiara di aver registrato, alle ore 21.44 del 22 agosto 2009, l'interruzione di energia elettrica relativa al condominio sito in Via Acaia n. 58, in Roma con il numero identificativo "SIRE 17652" e che derivando il cavo BT che alimenta il Condominio di Via Galazia n. 11 dalla presa che alimenta Via Acaia n. 58, anche per il condominio di via Galazia la registrazione sarebbe regolarmente avvenuta. La registrazione dell'interruzione relativa all'immobile di Via Galazia n. 11 del 23 agosto 2009 delle ore 5.32, invece, sarebbe riconducibile ad un secondo e diverso guasto anch'esso regolarmente registrato con il numero identificativo "SIRE 17655".
21. Con riferimento alla violazione dell'articolo 13, comma 2, lettera c), del TIQE per non aver annotato nel registro delle segnalazioni tutte le chiamate telefoniche relative all'interruzione della fornitura di energia elettrica accorse al Condominio di Via Galazia n. 11 nei giorni 22 e 23 agosto 2009, la società sostiene che la contestazione deriverebbe da una interpretazione estensiva della norma - non avallata, tra l'altro dai documenti di consultazione - la quale non prevederebbe alcun riferimento testuale ai "solleciti" su segnalazioni già registrate. In particolare Acea afferma che il testo dell'articolo 13 sarebbe stato oggetto di modifica rispetto

al precedente periodo regolatorio senza che tale modifica sia stata argomento di consultazione. L'Autorità, a dire della società, avrebbe manifestato con chiarezza soltanto nel corso del 2011 (all'interno del DCO 15/11) l'esigenza di migliorare la qualità delle registrazioni indicando la necessità di registrare anche i solleciti.

22. Inoltre, nella citata memoria del 2 agosto 2012, la società ha, altresì, rilevato che prima dell'entrata in vigore dal 1 gennaio 2012 del nuovo testo del TIQE, di cui alla ARG/elt 198/11, gli operatori non erano posti in grado di registrare i solleciti delle chiamate in quanto non erano specificate alcune delle modalità di tale adempimento, con particolare riferimento: ai dati da registrare; ai casi di risponditore automatico; e alle richieste di informazioni.
23. Secondo la società, pertanto, la condotta tenuta dalla stessa *“non potrebbe essere ascritta a colposa negligenza, né tantomeno considerata quale precisa scelta dettata da intento doloso, quanto piuttosto dall'affidamento incolpevole nel continuare a tenere un comportamento da sempre considerato corretto e comunemente applicato da tutti gli operatori del settore”*.
24. In subordine, nell'ipotesi in cui l'Autorità ritenesse di adottare un provvedimento sanzionatorio, la società chiede che venga considerato il presunto inadempimento alla luce dei principi di ragionevolezza e proporzionalità.

C. Argomentazioni di Agricola e Vecchio

25. In via preliminare i signori Agricola e Vecchio hanno contestato la tardività con la quale la società ha eccepito, nella memoria del 16 settembre 2011, il difetto di legittimazione del signor Vecchio. Inoltre, gli intervenienti hanno rilevato che tutta la documentazione da loro inviata ed acquisita al procedimento era sottoscritta oltre che dal signor Vecchio anche dalla signora Agricola, sulla cui legittimazione non sussistono contestazioni e che, pertanto, non potrà essere estromessa dal procedimento stesso.
26. Le succitate parti contestano, altresì, quanto affermato dalla società in merito alla registrazione della segnalazione dell'interruzione identificata con numero “SIRE 17652” in quanto, a detta degli intervenienti, non sarebbe riferibile al Condominio di via Galazia n. 11 ma solo al Condominio di via Acaia n. 58. Per tale motivo la società avrebbe preso atto dell'interruzione di energia elettrica che interessava il Condominio di Via Galazia n. 11 solo a seguito della registrazione dell'ulteriore segnalazione effettuata dalla signora Agricola alle ore 5.32 del 23 agosto 2009. Quest'ultima, infatti, rappresentava la continuazione dell'interruzione iniziata alle 21.45 del giorno precedente e non, come asserito dalla società, un nuovo guasto. Inoltre, secondo le parti, la mancata registrazione delle prime segnalazioni effettuate ha comportato un intervento di ripristino dell'energia elettrica a distanza di molte ore dall'inizio dell'interruzione.
27. Infine, con la citata comunicazione del 30 gennaio 2013, i signori Agricola e Vecchio hanno rilevato, a seguito di una transazione con Acea, la loro carenza di interesse all'ulteriore corso del procedimento avviato con deliberazione VIS 60/11.

D. Valutazione delle argomentazioni

28. In via preliminare, occorre rilevare che non risulta rilevante, ai fini della corretta acquisizione del materiale versato in atti, l'eccezione difetto di legittimazione dell'interveniente signor Vecchio, fatto rilevare da Acea in quanto, come correttamente evidenziato dagli intervenienti, la documentazione e le osservazioni acquisite prima e durante il procedimento sanzionatorio erano firmate anche dalla signora Agricola, sulla cui legittimazione non sussistono contestazioni.
29. Risultano condivisibili le argomentazioni difensive addotte dalla società, in merito alla contestazione di cui all'articolo 8, comma 3, del TIQE, relative alla mancata documentazione dell'inizio dell'interruzione accorsa al Condominio di Via Galazia n. 11, il 22 agosto 2009 alle ore 21,44. Infatti, come adeguatamente dimostrato e documentato, in data 22 agosto 2009 si è verificata un'interruzione dell'energia elettrica che ha coinvolto i Condomini di Via Acaia n. 58 e conseguentemente anche quelli di Via Galazia n. 11, in quanto il cavo di bassa tensione che alimenta quest'ultimi deriva dalla medesima presa che alimenta quello di Via Acaia n. 58. L'articolo 8, comma 3, del TIQE richiede di documentare *“l'inizio delle interruzioni senza preavviso lunghe originate sulla rete BT (bassa tensione) mediante annotazione su apposito elenco della data, dell'ora e del minuto della prima segnalazione”*. Ciò posto poiché la prima segnalazione inerente tale interruzione è riferibile ad un condomino dell'immobile di Via Acaia n. 58, la società, ha regolarmente adempiuto all'obbligo previsto con la relativa annotazione identificata con il codice “SIRE 17652” del 22 agosto 2009 delle ore 21,44, risultando conseguentemente irrilevante, ai fini della presente violazione, la mancata annotazione della successiva segnalazione delle ore 21,45 proveniente dai condomini di Via Galazia n. 11.
30. Prive di pregio, invece, risultano le argomentazioni difensive di Acea in merito alla contestazione della violazione dell'articolo 13, comma 2, lettera c), del TIQE per non aver annotato nel registro delle segnalazioni tutte le chiamate telefoniche relative all'interruzione della fornitura di energia elettrica accorse al Condominio di Via Galazia n.11 nei giorni 22 e 23 agosto 2009. L'articolo 13, comma 2, lettera c), infatti, stabilisce l'obbligo di *“annotare su appositi elenchi tutte le chiamate ricevute per segnalazioni guasti, anche in assenza di interruzione”*. Il tenore letterale della norma non lascia dubbi interpretativi in ordine alla necessità che le registrazioni debbano riguardare tutte le chiamate sia esse relative a prime segnalazioni che ad eventuali solleciti di guasti già segnalati.
31. In realtà, l'obbligo di registrazione dei solleciti delle chiamate relative ai guasti non è stato introdotto - come sostenuto dalla società - bensì semplicemente ribadito con il DCO 15/11, laddove ricorda che “Il TIQE, al comma 13.2, lettera c), prevede che debbano essere registrate tutte le segnalazioni telefoniche, inclusi i solleciti, anche in assenza di interruzione, indipendentemente dal tipo di rete da cui arriva la chiamata (fisso/cellulare).” (punto 5.45). Del resto, l'utilità di questa originaria previsione è evidente, in quanto permette alla società di avere un quadro dettagliato del numero delle utenze effettivamente coinvolte dai guasti nonché dell'avvenuto ripristino del servizio per tutte le forniture coinvolte.

32. Infine, la circostanza che nella nuova regolazione siano state specificate le modalità di registrazione delle chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento, distinguendo il caso in cui l'utente parli o meno con un operatore, non impediva, nel periodo regolatorio vigente al momento della condotta contestata, di poter regolarmente adempiere all'obbligo violato.
33. Sussiste, pertanto, la violazione dell'articolo 13, comma 2, lettera c), del TIQE da parte di Acea in quanto:
- come dimostrato dalla documentazione acquisita al procedimento, non ha registrato le chiamate telefoniche effettuate dalla signora Agricola dalle ore 21,45 del 22 alle ore 5,32 del 23 agosto 2009 relative a segnalazioni di interruzione di energia elettrica accorsa agli immobili di Via Galazia n.11;
 - come ammesso dalla stessa società, fino all'entrata in vigore della nuova normativa (1 gennaio 2012), non ha mai provveduto a registrare nell'apposito elenco delle interruzioni tutte le chiamate telefoniche ricevute dai propri clienti finali aventi ad oggetto solleciti di segnalazioni di interruzioni di energia elettrica già inserite.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

34. L'articolo 11, della legge 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
- a. gravità della violazione;
 - b. opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - c. personalità dell'agente;
 - d. condizioni economiche dell'agente.
35. Con riferimento al criterio della *gravità della violazione*, Acea ha disatteso disposizioni volte ad assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle interruzioni da parte delle imprese distributrici, per disporre di indicatori di continuità affidabili, comparabili e verificabili e per consentire una adeguata informazione dei clienti interessati dalle interruzioni. In particolare, la mancata registrazione di tutte le chiamate, comprensive di eventuali solleciti, non permette alla società di distribuzione di avere un quadro più dettagliato del numero delle utenze realmente coinvolte dai guasti nonché di avere un riscontro sull'avvenuto ripristino del servizio per tutte le forniture di energia elettrica coinvolte.
36. Sulla durata della violazione contestata, considerata l'entrata in vigore della disposizione in esame l'1 gennaio 2008, le dichiarazioni della società e la documentazione prodotta dagli intervenienti, la violazione è durata quattro anni ed ha riguardato i soli clienti finali allacciati alla rete di distribuzione alimentata in bassa tensione.
37. Per quanto riguarda l'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano circostanze rilevanti.

38. Quanto al criterio della *personalità dell'agente*, Acea si è resa responsabile di altre violazioni di provvedimenti dell'Autorità. Con deliberazione VIS 18/11 è stata sanzionata per errori nell'identificazione dei punti di interconnessione con la RTN e per inosservanza delle disposizioni in materia di aggregazione delle misure dei prelievi ai fini del dispacciamento dell'energia elettrica. Con deliberazione VIS 91/11 è stata, inoltre, sanzionata per violazione della disciplina in materia di trattamento orario dei punti di prelievo e di messa a disposizione degli utenti del trasporto dei dati dei punti di prelievo "non trattati orari". Si dà, infine, altresì atto della condotta collaborativa tenuta dalla società durante il procedimento sanzionatorio, culminata con l'integrale soddisfazione degli interessi privati azionati nel corso dello stesso.
39. In merito al criterio delle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che il fatturato realizzato dalla società nello svolgimento dell'attività di distribuzione dell'energia elettrica, è pari nell'anno 2010 a euro 356.850.040.
40. La violazione dell'13, comma 2, lettera c), del TIQE, comporta, pertanto, l'irrogazione di una sanzione di euro 517.000

DELIBERA

1. di accertare la violazione, da parte di Acea Distribuzione S.p.A., nei termini descritti in motivazione, dell'13, comma 2, lettera c), del TIQE;
2. di irrogare, nei confronti di Acea Distribuzione S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a euro 517.000 (cinquecentodiciassettemila);
3. di ordinare, ad Acea Distribuzione S.p.A., 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 "F23", come previsto dal decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 237;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, 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");
5. di ordinare, ad Acea Distribuzione S.p.A., di comunicare l'avvenuto pagamento della sanzione amministrativa di cui sopra all'Autorità, mediante l'invio di copia del documento attestante il versamento effettuato;
6. di notificare il presente provvedimento, mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento, ad Acea Distribuzione S.p.A., Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma e ai Signori Giuliana Agricola e Pietro Vecchio, Via Galazia n. 11, 00183 Roma 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.

14 novembre 2013

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni