

DETERMINAZIONE DSAI/62/2018/EEL

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E PRESCRITTIVO IN MATERIA DI
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 25 ottobre 2018

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., convertito dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel e s.m.i., di approvazione del "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2016-2023" (di seguito: TIQE 16/23);
- le istruzioni tecniche dell'Autorità, del gennaio 2013, per la corretta registrazione e documentazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (di seguito: Istruzioni Tecniche 2013);
- l'Allegato B alla determinazione del Direttore della Direzione Infrastrutture, *Unbundling* e Certificazione del 23 maggio 2016, n. 12/2016, recante "Istruzioni tecniche per la corretta registrazione e documentazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica" (di seguito: Istruzioni Tecniche 2016);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2017, 339/2017/E/eel (di seguito: deliberazione 339/2017/E/eel);
- 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: Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 14 novembre 2016, 658/2016/A (di seguito: deliberazione 658/2016/A);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A (di seguito: deliberazione 57/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A (di seguito: deliberazione 58/2018/A).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 3 del TIQE 16/23 obbliga i distributori di energia elettrica a registrare, secondo determinate modalità, le interruzioni senza preavviso dell’erogazione di energia elettrica;
- l’articolo 8, comma 3, del TIQE 16/23 impone all’impresa distributrice di energia elettrica di documentare l’inizio delle interruzioni senza preavviso originate sulla rete bassa tensione (BT) e negli impianti di trasformazione media tensione (MT)/bassa tensione (lato MT), mediante annotazione sull’elenco delle segnalazioni e chiamate telefoniche di cui all’articolo 13, comma 3 del medesimo TIQE 16/23;
- l’articolo 13, comma 3, del TIQE 16/23 indica il contenuto minimo degli elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento, per ciascun caso in cui l’utente parli con un operatore, ossia:
 - a. data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al minuto;
 - b. registrazione vocale della chiamata;
 - c. motivo della segnalazione;
 - d. nominativo dell’utente chiamante;
 - e. numero di telefono dell’utente chiamante (ove inviato dai gestori telefonici);
 - f. Comune al quale è riferita la segnalazione;
 - g. indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
 - h. codice dell’interruzione nel caso in cui alla chiamata dell’utente corrisponda effettivamente una interruzione oppure assenza di interruzione che deve essere documentata da un accesso a vuoto delle squadre di intervento o altra modalità;
 - i. codice della/e linea/e bassa tensione coinvolta/e nell’interruzione;
 - j. campo note;
- il punto 6.4 delle Istruzioni Tecniche 2013 e il punto 6.4 delle Istruzioni Tecniche 2016 affermano che l’istante di inizio delle interruzioni con origine BT è riferito alla prima segnalazione di guasto tramite chiamata telefonica.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 339/2017/E/eel, l’Autorità ha approvato cinque verifiche ispettive nei confronti di altrettante imprese distributrici di energia elettrica e/o centri di telecontrollo per accertare, ai fini dell’applicazione della regolazione

incentivante in materia di continuità del servizio, il rispetto degli obblighi di registrazione delle interruzioni con e senza preavviso, lunghe e brevi, di cui al Titolo 2 del TIQE 16/23, nonché del calcolo degli indicatori di continuità del servizio, comunicati all’Autorità nell’anno 2017, di cui al Titolo 3 del TIQE 16/23;

- in attuazione di tale deliberazione, l’Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale per l’Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza, ha effettuato, nei giorni 26, 27 e 28 settembre 2017, una verifica ispettiva presso gli uffici del Centro Operativo DR80 Palermo di e-distribuzione S.p.A. (di seguito: società o E.D.), società avente per oggetto sociale l’esercizio dell’attività di distribuzione di energia elettrica;
- con nota 1 dicembre 2017 (prot. Autorità 39277), gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto alla società una serie di chiarimenti in merito alle dichiarazioni rese in occasione della verifica ispettiva; in particolare la richiesta di informazioni ha riguardato la concreta attuazione delle procedure di E.D. nei casi, tra l’altro, di chiamate di pronto intervento da parte di clienti che non si trovino fisicamente in prossimità del punto di fornitura soggetto a interruzione; tale chiarimento è stato reso dalla società con nota del 31 gennaio 2018 (acquisito con prot. Autorità n. 2870);
- in data 22 marzo 2018 e 19 aprile 2018 si sono tenuti, presso gli Uffici dell’Autorità, due incontri con E.D. al fine di ottenere alcuni chiarimenti in merito alle informazioni fornite dalla società in occasione della verifica ispettiva e a seguito della richiesta di informazioni dell’Autorità; all’esito di tali incontri è emersa la necessità di richiedere ulteriori informazioni che sono state fornite dalla società con nota del 2 maggio 2018 (acquisita con prot. Autorità 14273);
- dall’esame delle risposte e dei documenti prodotti da E.D. in sede di verifica ispettiva, nonché delle note successivamente inviate all’Autorità, è emerso che, in violazione dell’articolo 8, comma 3, del TIQE 16/23 e dei punti 6.4 delle Istruzioni Tecniche 2013 e 6.4 delle Istruzioni Tecniche 2016, la società, in alcuni casi, non registra l’istante di inizio delle interruzioni con origine BT a seguito della prima segnalazione di guasto tramite chiamata telefonica; in particolare, la società, come dalla stessa ammesso anche a seguito dell’ascolto a campione e dell’analisi delle chiamate pervenute nel 2016, in caso di guasto comunicato da parte di clienti finali, che non si trovino fisicamente presso il punto di fornitura interrotta, chiede ai medesimi clienti di richiamare quando si troveranno fisicamente presso detto punto e, in caso di guasto di responsabilità della società, interviene e registra come istante di inizio dell’interruzione l’orario della seconda chiamata anziché della prima (punto 5.14 della *check list*, nonché note E.D. 31 gennaio 2018 e 2 maggio 2018);
- dagli elementi acquisiti non risulterebbe che le condotte relative alla suindicata contestazione siano cessate, con possibile pregiudizio dell’interesse degli utenti finali ad una corretta registrazione e gestione delle interruzioni sulla rete BT.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio nei confronti di e-distribuzione S.p.A. 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 nei confronti di e-distribuzione S.p.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, delle violazioni in materia di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica 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'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A, del punto 1.7 dell'Allegato B alla deliberazione 57/2018/A nonché del punto 4 della deliberazione 658/2016/A e del punto 2 della deliberazione 58/2018/A, il responsabile del procedimento è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
3. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4 *bis*, 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 4 *bis*, 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'articolo 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 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'articolo 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 e-distribuzione S.p.A. (P. IVA 05779711000) mediante PEC all'indirizzo e-distribuzione@pec.e-distribuzione.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

25 ottobre 2018

Il Direttore

avv. Michele Passaro