

DELIBERAZIONE 4 GIUGNO 2019

214/2019/S/EEL

DICHIARAZIONE DI AMMISSIBILITÀ E PUBBLICAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA E-DISTRIBUZIONE S.P.A.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1067^a riunione del 4 giugno 2019

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'articolo 2, comma 20, lett. c) e d), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e s.m.i.;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- l'art. 45, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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 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);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2017, 339/2017/E/eel (di seguito: deliberazione 339/2017/E/eel);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 57/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 2 febbraio 2018, 58/2018/A;
- le istruzioni tecniche per la corretta registrazione e documentazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica dell'Autorità, gennaio 2013 (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 determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 25 ottobre 2018, DSAI/62/2018/eel (di seguito: determinazione DSAI/62/2018/eel).

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;
- 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 (ora Nucleo Speciale Beni e Servizi) 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-distribuzione), 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-distribuzione 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-distribuzione 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-distribuzione 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-distribuzione 31 gennaio 2018 e 2 maggio 2018);
- dagli elementi acquisiti non risultava, inoltre, che le condotte relative alla suindicata contestazione fossero cessate, con possibile pregiudizio dell'interesse degli utenti finali ad una corretta registrazione e gestione delle interruzioni sulla rete BT;
- a fronte di quanto sopra, con determinazione DSAI/62/2018/eel è stato avviato, nei confronti di e-distribuzione, un procedimento per l'accertamento delle violazioni in materia di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e per l'adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori e prescrittivi, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;

- in data 26 novembre 2018 e-distribuzione ha tempestivamente presentato, ai sensi dell'art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 16 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, una proposta di impegni (acquisita con prot. Autorità 33436), relativa alle predette contestazioni;
- in data 27 maggio 2019 e-distribuzione ha presentato, ai sensi dell'art. 16, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, un'integrazione alla proposta di impegni (acquisita con prot. Autorità 13901), in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni inviata dal Responsabile del procedimento con nota 21 maggio 2019 (prot. Autorità 13399);
- nella riunione del 4 giugno 2019, il Collegio ha preso atto dell'istruttoria preliminare del Responsabile del procedimento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nella proposta di impegni, come risultante dalla nota del 27 maggio 2019, e-distribuzione ha dichiarato che, come richiesto dall'art. 17, comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la condotta contestata con la determinazione DSAI/62/2018/EEL è cessata; segnatamente, la società ha dichiarato (con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà) che a far data dal 22 novembre 2018, nei casi di clienti che segnalano un guasto non trovandosi fisicamente in prossimità del punto di fornitura oggetto di interruzione e ai quali viene chiesto di richiamare (una volta raggiunto il punto di fornitura), e-distribuzione, provvede - qualora il guasto sia alla stessa imputabile - a registrare l'inizio dell'interruzione a decorrere dalla prima chiamata del cliente, nel rispetto di quanto disposto 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 proposta presentata da e-distribuzione reca i seguenti cinque impegni:
 1. versamento di un contributo forfettario sul Fondo per eventi eccezionali di cui all'art. 52 del TIQE 16/23, istituito presso Cassa per i Servizi Energetici ed Ambientali (CSEA), parametrato alle pratiche per le quali l'Autorità ha riscontrato, nell'ambito del procedimento in oggetto, la 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 (impegno n. 1);
 2. implementazione di due nuovi canali, alternativi a quelli tradizionali già attualmente in uso, per le segnalazioni dei guasti e richieste di assistenza da parte dei clienti di e-distribuzione, tramite due *chatbot* (*software* basati sull'intelligenza artificiale). Una *chatbot* sarà disponibile nell'area pubblica e in quella riservata del sito *web* di e-distribuzione, l'altra nell'ambito della messaggistica istantanea "*Messenger*" (impegno n. 2);
 3. implementazione di un applicativo informatico che, nell'ipotesi di segnalazione telefonica di un guasto da parte di un cliente che non si trova fisicamente presso il punto di fornitura interessato, consente al centralinista di interrogare da remoto il contatore oggetto della segnalazione e - nel caso in cui dovesse riscontrare la mancanza di alimentazione/tensione (ovvero il

- misuratore dovesse risultare non raggiungibile) - di attivare subito il personale operativo evitando, in questo modo, al cliente di dover richiamare e limitando la durata dell'eventuale interruzione (impegno n. 3);
4. standardizzazione e mappatura, secondo *cluster* definiti, delle tipologie di guasto ai misuratori comunicati dai clienti finali, al fine di permettere alla società e all'Autorità (su richiesta), anche tramite un *report* annuale, di ottenere un quadro più preciso e dettagliato del numero e della tipologia delle anomalie e dei guasti registrati (impegno n. 4);
 5. formazione in aula del personale della società sulle nuove misure introdotte con gli impegni nn. 2, 3 e 4. (impegno n. 5).

RITENUTO CHE:

- gli impegni presentati da e-distribuzione appaiano, ad una preliminare valutazione, potenzialmente utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate;
- sussistano, pertanto, i presupposti per dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la proposta di impegni presentata da e-distribuzione, come risultante dalla nota 27 maggio 2019 (prot. Autorità 13901)

DELIBERA

1. di dichiarare ammissibile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, la proposta di impegni, presentata da e-distribuzione S.p.a., come risultante dalla nota 27 maggio 2019 (acquisita con prot. Autorità 13901) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/62/2018/EEL e di disporre la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it;
2. di avvisare che, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM, i terzi interessati possono presentare le proprie osservazioni scritte in merito agli impegni proposti entro e non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di pubblicazione degli stessi sul sito internet dell'Autorità. I partecipanti al procedimento che intendano salvaguardare la riservatezza di dati o informazioni fornite, devono contestualmente presentare un'apposita richiesta adeguatamente motivata e evidenziare in appositi riquadri le parti riservate;
3. di avvisare che le osservazioni dei terzi interessati potranno essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: sanzioni-impegni.aegsi@pec.energia.it ovvero mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione del Responsabile del procedimento al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Direzione Sanzioni e Impegni, Piazza Cavour 5, 20121 Milano. In quest'ultimo caso le

osservazioni dei terzi interessati dovranno recare la dicitura “*Proposta di impegni di e-distribuzione S.p.a. nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/62/2018/EEL. Osservazioni ai sensi dell’articolo 18 dell’Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM*”;

4. di avvisare che le osservazioni pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell’Autorità a cura del Responsabile del procedimento;
5. di avvisare che, entro i 30 giorni successivi alla pubblicazione di cui al punto 4, e-distribuzione S.p.a. potrà presentare per iscritto la propria posizione in relazione alle osservazioni presentate dai terzi e, eventualmente, introdurre le conseguenti modifiche accessorie agli impegni;
6. di comunicare il presente atto 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.

4 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini