

DELIBERAZIONE 30 LUGLIO 2019
334/2019/S/EEL

APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA E-DISTRIBUZIONE S.P.A.
E CHIUSURA DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1075^a riunione del 30 luglio 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;
- la deliberazione dell'Autorità 4 giugno 2019, 214/2019/S/eel (di seguito: deliberazione 214/2019/S/eel);
- 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, 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).

FATTO:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

6. 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.
7. 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 2870).
8. 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).
9. 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).
10. 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.

11. 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.
12. 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.
13. 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).
14. 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.
15. La proposta presentata da e-distribuzione reca i seguenti cinque impegni:

Impegno n. 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. 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.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.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.5

Formazione in aula del personale della società sulle nuove misure introdotte con gli impegni nn. 2, 3 e 4.

16. Con la deliberazione 214/2019/S/eel, l'Autorità ha dichiarato 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 e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito internet.
17. A seguito della pubblicazione sul sito internet dell'Autorità in data 10 giugno 2019, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da e-distribuzione.

VALUTAZIONE GIURIDICA

18. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
19. In primo luogo, nella citata proposta di impegni, come risultante dalla nota del 27 maggio 2019 (acquisita con prot. Autorità 13901), e-distribuzione ha dichiarato (con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà) 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 a far data dal 22 novembre 2018.
20. L'impegno n. 1, consistente nel versamento di un contributo forfetario in favore del Fondo per eventi eccezionali di cui all'art. 52 del TIQE, istituito presso la CSEA, andando ad alimentare ulteriormente il fondo rispetto alle previsioni di cui all'articolo 56 del TIQE, è idoneo ad arrecare un vantaggio al sistema in quei casi in cui il fondo dovesse essere incapiente e/o ai clienti finali in termini di riduzione (o non aumento) delle aliquote annue di cui alla Tabella 11 del TIQE.
21. L'impegno n. 2, relativo all'implementazione di due ulteriori canali alternativi, per le segnalazioni dei guasti e richieste di assistenza da parte dei clienti di e-distribuzione, tramite due *chatbot* (*software* basati sull'intelligenza artificiale), da affiancare ai canali tradizionali, è volto a favorire, in un'ottica di digitalizzazione,

- l'interlocuzione con il distributore in caso di necessità, utilizzando modalità più celeri.
22. L'impegno n. 3, consistente nell'implementazione di un applicativo informatico per l'interrogazione da remoto dei misuratori in caso di segnalazioni di guasti consentirà al centralinista (nell'ipotesi di segnalazione telefonica da parte di un cliente che non si trova fisicamente presso il punto di fornitura interessato), di attivare un intervento tempestivo qualora dovesse riscontrare la mancanza di alimentazione/tensione (ovvero il misuratore dovesse risultare non raggiungibile) evitando, in questo modo, al cliente di dover richiamare e limitando la durata della interruzione. Tale misura consentirà, altresì, una gestione efficiente del servizio evitando l'uscita del personale operativo di E.D. laddove l'interrogazione da remoto, a valle della prima chiamata, evidenzia lo stato di alimentazione del contatore (riducendo così i casi di c.d. "accessi a vuoto").
 23. L'impegno n. 4, inerente la standardizzazione e mappatura, secondo *cluster* definiti, delle tipologie di guasto ai misuratori comunicati dai clienti finali, ha lo scopo 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 ottenendo così anche un dato puntuale di tipo diagnostico in relazione alle anomalie maggiormente frequenti e impattanti e ai guasti che possono determinare la necessità di sostituzione dei contatori. Infine, la predisposizione di un *report* annuale è volta, altresì, ad orientare gli sviluppi ingegneristici dei nuovi contatori, alla luce delle eventuali criticità e dei dati puntualmente emersi dalla mappatura e successiva attività di reportistica sopra descritte.
 24. L'impegno n. 5, relativo alla formazione del personale di e-distribuzione sulle nuove misure introdotte con gli impegni nn. 2, 3 e 4, ha lo scopo di mettere gli operatori preposti alla gestione delle segnalazioni dei guasti nella condizione di conoscere approfonditamente le misure proposte e, conseguentemente, di poter agire correttamente nella gestione delle segnalazioni pervenute tramite due *chatbot*, ovvero delle telefonate pervenute, individuando la tipologia di guasto segnalato e riuscendo a interrogare da remoto il contatore interessato dall'anomalia.
 25. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalla nota 27 maggio 2019 (acquisita con prot. Autorità 13901) – facenti parte integrante del presente provvedimento, siano utili al più efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle disposizioni che si assumono violate nel procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/62/2018/eel e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di e-distribuzione.
 26. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene necessario che la società comunichi i costi effettivamente sostenuti per adempiere a ciascuno degli impegni assunti e dia, altresì, separata evidenza contabile degli stessi costi nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC. Ciò anche al fine di consentire le corrette determinazioni, da parte dell'Autorità, in tema di riconoscimento tariffario, non potendo i costi

sopportati dall'impresa per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.

27. Per tali ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di e-distribuzione, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/62/2018/eel nei confronti della medesima società, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com

DELIBERA

1. di approvare e rendere obbligatori, nei termini di cui in motivazione, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, nei confronti di e-distribuzione S.p.a., gli impegni presentati dalla stessa, come risultanti dalla nota 27 maggio 2019 (acquisita con prot. Autorità 13901) (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/62/2018/eel;
2. di prevedere che i predetti impegni vengano attuati osservando le seguenti tempistiche: a) con riferimento all'impegno n. 1, il versamento del contributo a favore del Fondo per eventi eccezionali di cui all'art. 52 del TIQE, sarà effettuato, in unica soluzione, entro 45 giorni dalla notifica della presente deliberazione secondo modalità definite dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA); b) con riferimento agli impegni nn. 2, 3 e 4 le relative iniziative saranno assunte entro sei mesi dalla notifica della presente deliberazione e saranno attuate a tempo indeterminato; c) con riferimento all'impegno 5, la formazione del personale di e-distribuzione sulle nuove misure introdotte con i presenti impegni sarà completata entro sei mesi dalla notifica della presente deliberazione;
3. di prevedere che e-distribuzione S.p.a. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 5, i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone, altresì, evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC;
4. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/62/2018/eel nei confronti di e-distribuzione S.p.a., ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 19, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com;
5. di ordinare a e-distribuzione S.p.a. di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione degli impegni nn. 1, 2, 3, 4 e 5 entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste e riportate nel precedente punto 2;
6. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 93/11 e dell'art. 20 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il procedimento sanzionatorio potrà essere riavviato qualora l'impresa contravvenga agli impegni

assunti o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti. All'esito di tale procedimento l'Autorità potrà irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria fino al doppio di quella che sarebbe stata irrogata in assenza di impegni;

7. di notificare il presente atto a e-distribuzione S.p.a. (P. Iva 05779711000) mediante PEC all'indirizzo e-distribuzione@pec.e-distribuzione.it, a CSEA mediante PEC all'indirizzo csea@pec.csea.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

30 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini