

**DETERMINAZIONE DSAI/27/2022/IDR**

**AVVIO DI DUE PROCEDIMENTI SANZIONATORI PER VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI ALLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE. EVENTUALI CHIUSURE CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 15 novembre 2022

**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 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., introdotto dalla legge 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- 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) 1° febbraio 2018, 55/2018/E/idr e s.m.i., recante "Approvazione della disciplina transitoria per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell'energia elettrica e del gas regolati dall'Autorità" (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr) nonché il suo Allegato B recante "Regolamento relativo alle attività svolte dallo Sportello per il consumatore energia e ambiente con riferimento al trattamento dei reclami degli utenti dei servizi idrici" (di seguito: Regolamento reclami utenti idrici);
- la deliberazione dell'Autorità 12 aprile 2022, 169/2022/E/com, recante "*Intimazione ad adempiere all'obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazioni dello sportello per il consumatore energia e ambiente nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per il settore idrico*" (di seguito: deliberazione 169/2022/E/com);
- 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: 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:**

- ai sensi dell’articolo 1, comma 72, della legge 124/17 l’Autorità garantisce il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione per tutti i settori oggetto di regolazione e controllo da parte della medesima Autorità, a beneficio dei clienti finali e degli utenti dei predetti settori, anche avvalendosi della società Acquirente Unico S.p.A.;
- con la deliberazione 55/2018/E/idr è stato approvato, nell’Allegato B, il Regolamento reclami utenti idrici relativo alle attività svolte dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore) con riferimento al trattamento dei reclami inviati all’Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (c.d. reclami di seconda istanza degli utenti idrici);
- in particolare, l’articolo 3, comma 1, lettera e), del predetto Regolamento reclami degli utenti idrici stabilisce che le unità preposte alle attività di *back office* richiedono ai gestori di fornire entro il termine (indicato nella Tabella 1 del medesimo Regolamento) di 20 giorni lavorativi, le informazioni e la documentazione in loro possesso in merito alle vicende oggetto di segnalazione;
- il successivo articolo 9, comma 1, coerentemente, stabilisce l’obbligo degli esercenti di fornire riscontro alle predette richieste entro il suindicato termine di 20 giorni lavorativi, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta;
- la gestione efficace dei reclami esige che le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello per il consumatore siano puntuali ed esaustive, affinché lo Sportello per il consumatore possa comunicare, in tempi certi e utili, ai clienti finali, le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate nonché gli eventuali ulteriori strumenti di cui gli utenti finali dispongono per la risoluzione della controversia (articolo 3, comma 1, lett. f), Regolamento cit.);
- lo Sportello per il consumatore invia periodicamente e comunque su specifica richiesta degli Uffici dell’Autorità apposita reportistica in tema di reclami scritti (art. 7 del Regolamento reclami utenti idrici).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalla suddetta reportistica inviata agli Uffici dell’Autorità è emersa l’inottemperanza di alcuni gestori, nonostante i solleciti inviati dallo Sportello per

il consumatore, all'obbligo di risposta alle richieste di informazioni di quest'ultimo;

- a fronte di ciò, l'Autorità con deliberazione 169/2022/E/com ha intimato, tra l'altro, ai gestori indicati nella Tabella 2 allegata alla predetta deliberazione, di adempiere all'obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore ivi indicate, mediante invio delle informazioni richieste entro 30 giorni dal ricevimento della deliberazione stessa;
- i termini indicati nella predetta deliberazione 169/2022/E/com – inviata a mezzo PEC il 19 aprile 2022 – sono ampiamente scaduti e alcuni gestori risultano tuttora inadempienti, non avendo fornito all'Autorità e allo Sportello per il consumatore le informazioni richieste;
- segnatamente, dalle note inviate dallo Sportello per il consumatore in data 14 novembre 2022 (acquisite con prot. Autorità 58271 e 58272 del 15 novembre 2022) risultano diverse richieste di informazioni oggetto di intimazione, prive di risposta e/o con risposta incompleta, avanzate nei confronti dei due gestori di cui all'Allegato A al presente provvedimento.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione;
- nei casi di cui al citato articolo 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
  1. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte contestate, determina l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com);
  2. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di

ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 5, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com).

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio di due procedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti dei gestori di cui all'Allegato A al presente provvedimento;
- gli elementi acquisiti, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo delle sanzioni che potrebbero essere irrogate all'esito dei procedimenti secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
  - a) quanto al criterio della *gravità delle violazioni*, la condotta omissiva degli operatori contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Autorità. In particolare, la mancata e/o incompleta risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore viola le disposizioni volte ad assicurare l'efficace gestione dei reclami da parte dello Sportello medesimo, impedendo a quest'ultimo di fornire agli utenti le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate;
  - b) con riferimento all'*opera svolta dagli agenti per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni e alla personalità degli agenti*, non si riscontrano circostanze rilevanti;
  - c) in merito alle *condizioni economiche degli agenti*, sono stati presi in considerazione i ricavi conseguiti dagli operatori, risultanti dall'ultimo bilancio/documento finanziario disponibile, così come indicato nell'Allegato A alla presente determinazione;
- gli elementi sopra esposti consentono, all'attuale stato delle evidenze istruttorie, nonché di persistenza delle violazioni, di determinare le sanzioni nelle misure indicate nell'Allegato A al presente provvedimento.

**RITENUTO, INFINE, CHE:**

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'acquisizione delle informazioni oggetto degli obblighi violati, rispetto alla rapida definizione dei procedimenti sanzionatori, l'adempimento alle intimazioni di cui alla deliberazione 169/2022/E/com costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta delle sanzioni di cui all'Allegato A alla presente determinazione.

## DETERMINA

1. di avviare due procedimenti sanzionatori nei confronti degli operatori indicati nell'Allegato A al presente provvedimento, di cui forma parte integrale e sostanziale, per la mancata ottemperanza, nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 169/2022/E/com, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie così come indicate nell'Allegato A al presente provvedimento;
3. di allegare, ai fini delle comunicazioni di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nei fascicoli su cui si basano le contestazioni di cui al precedente punto 1, in cui sono state omissate, per motivi di riservatezza, le parti che riguardano informazioni relative a persone fisiche;
4. di avvisare che i destinatari della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, possono:
  - i) previo invio delle informazioni richieste con la deliberazione 169/2022/E/com, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2 (comunque non inferiore al minimo edittale di 2.500 euro, previsto dall'articolo 45 del decreto legislativo 93/11), utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
  - ii) in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 (i) – che dovrà essere comunicato all'Autorità mediante l'invio di prova documentale tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it, previo invio della documentazione attestante l'adempimento degli obblighi informativi oggetto dell'intimazione di cui alla deliberazione 169/2022/E/com – determini, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del procedimento sanzionatorio avviato, con la presente determinazione, nei confronti dell'esercente che vi ha provveduto;
6. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e degli articoli 14, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 57/2018/A, quale responsabile dei procedimenti l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;

7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata delle istruttorie è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4bis, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione dei provvedimenti finali è di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
9. 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 protocollo@pec.arera.it all'attenzione del responsabile del procedimento 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 ai procedimenti sanzionatori avviati col presente provvedimento;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare ai procedimenti, ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/E/com, possono presentare al responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento agli operatori di cui all'Allegato A al presente provvedimento mediante PEC agli indirizzi ivi indicati e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 15 novembre 2022

Il Direttore

*avv. Michele Passaro*