

DELIBERAZIONE 6 GIUGNO 2023

245/2023/S/IDR

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE DI OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI ALLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1253^a riunione del 6 giugno 2023

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95), ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lett. c);
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- 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" 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: Regolamento Sanzioni);

- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni 15 novembre 2022, DSAI/27/2022/idr, recante “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 procedure semplificate” (di seguito: determinazione DSAI/27/2022/idr).

FATTO:

1. Dalla reportistica inviata dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello) agli Uffici dell’Autorità ai sensi dell’art. 7, comma 1, del Regolamento reclami utenti idrici, era emersa l’inottemperanza, nonostante i solleciti inviati dallo Sportello, da parte di alcuni gestori del servizio idrico all’obbligo di risposta completa ed esaustiva alle richieste di informazioni dello Sportello.
2. A fronte di ciò, con deliberazione 169/2022/E/com l’Autorità aveva intimato ai gestori riportati nella Tabella 2 allegata alla citata deliberazione, tra cui il Comune di Cosenza (di seguito anche Comune), di adempiere all’obbligo di risposta alle 6 (sei) richieste di informazioni dello Sportello ivi indicate, mediante invio delle informazioni richieste entro 30 giorni dal ricevimento della deliberazione stessa, inviata al Comune a mezzo PEC in data 19 aprile 2022.
3. I termini indicati nella predetta deliberazione 169/2022/E/com erano ampiamente scaduti e il Comune di Cosenza risultava ancora inadempiente, non avendo fornito alcun riscontro all’Autorità, né allo Sportello.
4. Alla data del 14 novembre 2022 – e quindi a termine scaduto – le predette richieste di informazioni oggetto di intimazione risultavano ancora prive di risposta, come risultante dalla nota inviata dallo Sportello (acquisita con prot. Autorità 58272 del 15 novembre 2022).
5. Pertanto, con determinazione DSAI/27/2022/IDR è stato avviato, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, il presente procedimento sanzionatorio.
6. Nella medesima determinazione di avvio è stato provvisoriamente determinato, ai sensi dell’articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell’art. 5, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 243/2012/E/com e s.m.i., l’importo della sanzione pecuniaria irrogabile al Comune di Cosenza nella misura di euro 24.000 (ventiquattromila), prevedendo che l’eventuale pagamento di un terzo del citato importo entro il termine di trenta giorni dalla notifica della determinazione di avvio – previa cessazione delle condotte contestate – avrebbe comportato l’estinzione del procedimento sanzionatorio (ai sensi del citato art. 5).
7. Il Comune, tuttavia, non ha aderito a detta procedura e pertanto, ai sensi dell’art. 5, comma 5, dell’Allegato A alla predetta deliberazione 243/2012/E/com e s.m.i., il procedimento sanzionatorio è proseguito nelle forme ordinarie.
8. In data 13 marzo 2023 (protocollo 17029) è stata trasmessa al Comune la comunicazione delle risultanze istruttorie dell’Autorità.
9. Nel corso del procedimento, il Comune non ha presentato documentazione difensiva.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. La gestione efficace dei reclami esige che le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello siano puntuali ed esaurienti, affinché lo Sportello 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.).
14. Lo Sportello 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).

Dagli elementi acquisiti al procedimento emerge che il Comune di Cosenza non ha fornito risposta alle richieste di informazioni oggetto di intimazione di cui alla deliberazione 169/2022/E/com, né entro il termine ivi assegnato, né successivamente. Nemmeno dopo la notifica dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio, infatti, il Comune ha provveduto a rispondere alle predette richieste di informazioni, come risulta dalla nota dello Sportello per il consumatore del 10 marzo u.s. (acquisita con prot. Autorità 16556). Da tale nota emerge altresì che il Comune non ha fornito risposta ad ulteriori due richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore, nonostante i solleciti in tal senso da parte di quest'ultimo.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

15. Ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com e dell'art. 11 della legge 689/81, la quantificazione della sanzione è 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.

16. Con riferimento al criterio della *gravità della violazione*, la condotta omissiva del Comune contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Autorità. In particolare, la mancata risposta alle richieste di informazioni dello Sportello 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.
17. Con riferimento al criterio dell'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, non risultano circostanze rilevanti.
18. In ordine al criterio della *personalità dell'agente*, assume rilievo, in senso sfavorevole al Comune, la circostanza che quest'ultimo non ha fornito risposta ad ulteriori due richieste di informazioni dello Sportello (nota dello Sportello del 10 marzo 2023 acquisita con prot. Autorità 16556).
19. Per quanto attiene alle *condizioni economiche* dell'agente, dal "Conto del bilancio – Gestione delle entrate 2021" risulta che il Comune, con riguardo alle entrate extratributarie, ha conseguito ricavi dalla vendita di beni e servizi (e proventi derivanti dalla gestione dei beni) pari a euro 1.807.732,23.
20. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 26.400 (ventiseimilaquattrocento/00)

DELIBERA

1. di accertare, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) della legge 481/95, la mancata ottemperanza da parte del Comune di Cosenza, nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 69/2022/E/com;
2. di irrogare nei confronti del Comune di Cosenza, ai sensi dell'art. 2 comma 20, lettera c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari ad euro 26.400 (ventiseimilaquattrocento/00);
3. di ordinare al Comune di Cosenza di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione 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" (recante codice ente QAE e codice tributo "787T"), come previsto dal decreto legislativo 237/1997;
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, fatto salvo quanto eventualmente previsto da disposizioni di rango primario in materia di sospensione dei termini di versamento dei carichi affidati all'agente della riscossione, 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'art. 27, comma 6, della legge 689/81 (codice tributo "789T");

5. di ordinare al Comune di Cosenza di comunicare all’Autorità l’avvenuto pagamento della sanzione amministrativa irrogata mediante l’invio di copia del documento attestante il versamento effettuato via mail all’indirizzo protocollo@pec.arera.it, entro 5 giorni dalla sua effettuazione;
6. di comunicare il presente provvedimento al Comune di Cosenza (P. IVA 00314410788) mediante pec all’indirizzo comunedicosenza@superpec.eu e di pubblicarlo sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso innanzi 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.

6 giugno 2023

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini