

**DETERMINAZIONE DSAI/38/2019/IDR**

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

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

Il giorno 18 ottobre 2019

**VISTI:**

- la Direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000, che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- 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) e in particolare gli articoli 2, comma 12, lett. m) e 2, comma 20, lettera c) e d), e 2, comma 22;
- 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 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19, del decreto-legge del 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214";
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com) e il relativo Allegato A recante "Regolamento per l'attuazione da parte della società Acquirente Unico delle attività in avvalimento

di cui all'articolo 7, comma 6 e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11" (di seguito: Regolamento);

- la deliberazione dell'Autorità 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr, recante "Avvio di procedimento 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 622/2017/R/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017, 900/2017/E/idr, recante "Estensione dell'avvalimento di Acquirente Unico S.p.a. al settore idrico, in attuazione della deliberazione dell'Autorità 622/2017/E/idr" (di seguito: deliberazione 900/2017/E/idr);
- la deliberazione dell'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 19 marzo 2019, 95/2019/E/idr, recante "Intimazione ad adempiere agli obblighi relativi alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente o degli uffici dell'Autorità, nell'ambito del trattamento dei reclami degli utenti del servizio idrico integrato" (di seguito: deliberazione 95/2019/E/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 16 aprile 2019, 144/2019/S/idr (di seguito: deliberazione 144/2019/S/idr);
- 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:**

- l'articolo 2, comma 12, lett. m) della legge 481/95 prevede che l'Autorità valuti reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari;
- l'articolo 2, comma 22, della legge 481/95 prevede che le imprese siano tenute a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle loro funzioni;

- l'articolo 21, commi 13 e 19, del decreto-legge 201/11 ha trasferito all'Autorità le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, precisando che tali funzioni “*vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481*”;
- il d.P.C.M. 20 luglio 2012 individua, tra le finalità che la regolazione del servizio idrico integrato deve perseguire, la tutela dei diritti e degli interessi degli utenti (art. 2, comma 1);
- 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. (di seguito: Acquirente Unico);
- pertanto, con la deliberazione 622/2017/E/idr l'Autorità ha avviato un procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele già presente per i reclami e le controversie dei clienti finali dei settori dell'energia elettrica e del gas, tramite un percorso graduale, che prevedesse, altresì, l'avvalimento di Acquirente Unico in relazione, tra l'altro, alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie insorte tra gli utenti e i gestori del servizio idrico integrato;
- con la deliberazione 900/2017/E/idr, l'Autorità, ha, fra l'altro, confermato l'estensione dell'avvalimento di Acquirente Unico anche al settore idrico per l'attuazione delle predette attività;
- sino al 1° marzo 2018 la gestione dei reclami degli utenti del servizio idrico integrato è stata svolta dagli Uffici dell'Autorità che hanno direttamente gestito i reclami e le segnalazioni trasmesse dagli utenti, verificando le problematiche segnalate attraverso la formulazione di richieste di informazioni ai gestori interessati;
- con la deliberazione 55/2018/E/idr è stato previsto che dal 1° marzo 2018 l'Autorità si avvale di Acquirente Unico, tramite lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore), anche per il trattamento dei reclami inviati all'Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (c.d. reclami di seconda istanza degli utenti idrici) ed è stato approvato il Regolamento reclami utenti idrici, entrato in vigore dalla predetta data, valido anche per i reclami e le segnalazioni già inviati all'Autorità dagli utenti idrici ma non ancora definiti a tale data (articolo 3);
- in particolare, l'articolo 3, comma 1, lettera e), del 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 trimestralmente agli Uffici dell’Autorità la reportistica richiesta in tema di reclami scritti (art. 7, comma 1, del Regolamento reclami utenti idrici).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalla reportistica inviata agli Uffici dell’Autorità, ai sensi dei citati articoli 7, comma 1, del nuovo Regolamento reclami e 16 del Regolamento, è emersa la mancata risposta di alcuni esercenti ad una o più richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore;
- segnatamente, con comunicazione del 28 febbraio 2019 (acquisita con prot. Autorità 5216) lo Sportello per il consumatore ha segnalato le richieste di informazioni rimaste inevase ed i gestori inadempienti, riferite al periodo 1 marzo 2018 - 28 febbraio 2019;
- a fronte di ciò, l’Autorità con deliberazione 95/2019/E/idr ha intimato ai gestori indicati nella Tabella 1 allegata alla predetta deliberazione, di provvedere all’adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore e del Direttore di DACU, entro 30 giorni dal ricevimento della deliberazione stessa (avvenuto il 25 marzo 2019), avvertendo che l’inottemperanza al provvedimento avrebbe costituito presupposto per l’avvio di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
- i termini indicati nella predetta deliberazione 95/2019/E/idr sono ampiamente scaduti e alcuni esercenti risultano tuttora inadempienti, non avendo fornito allo Sportello per il consumatore le informazioni richieste;
- segnatamente, dalla reportistica risultante allo Sportello per il consumatore alla data del 10 settembre 2019 ed acquisita con prot. Autorità 23045 del 12 settembre 2019, risultano inesitate le richieste di informazioni, oggetto di intimazione, nei confronti degli esercenti di cui all’Allegato A al presente provvedimento;
- inoltre, per alcuni di essi, dalla predetta reportistica inviata dallo Sportello risultano inesitate ulteriori richieste di informazioni nel periodo marzo 2019 - luglio 2019.

**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, produce 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 cinque procedimenti sanzionatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti degli esercenti 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:
  - quanto al criterio della *gravità delle violazioni*, la condotta omissiva degli esercenti 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 per il consumatore viola le disposizioni volte ad assicurare l'efficace trattazione dei reclami da parte dello Sportello medesimo, impedendo a quest'ultimo di fornire ai clienti finali le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate;

- con riferimento all'*opera svolta dagli agenti per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze delle violazioni*, non si riscontrano circostanze rilevanti;
- con riferimento alla *personalità degli agenti*, uno degli esercenti è stato precedentemente sanzionato dall'Autorità per violazioni di tipo diverso, come indicato nell'Allegato A alla presente determinazione; inoltre, per alcuni esercenti risultano inesitate ulteriori richieste di informazioni dello Sportello;
- in merito alle *condizioni economiche degli agenti*, sono stati presi in considerazione i ricavi conseguiti dagli esercenti, 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 95/2019/E/idr costituisca presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta delle sanzioni di cui all'Allegato A alla presente determinazione.

**DETERMINA**

1. di avviare cinque procedimenti sanzionatori nei confronti degli esercenti di cui all'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 95/2019/E/idr, 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;

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 95/2019/E/idr, 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, 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 sanzioni-impegni.aegsi@pec.energia.it, previo invio della documentazione attestante l'adempimento agli obblighi informativi oggetto dell'intimazione di cui alla deliberazione 95/2019/E/idr – 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 comunicare che, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, lettera k) e dell'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A e 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 dei procedimenti è il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4*bis*, 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 4*bis*, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i termini per l'adozione dei provvedimenti finali sono di 100 (cento) giorni, decorrenti dal termine delle istruttorie di cui al precedente punto 7;
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 sanzioni-impegni.aegsi@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 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 alla Direzione Sanzioni e Impegni richiesta di accesso agli atti dei procedimenti, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento agli esercenti 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).

18 ottobre 2019

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*