

**DETERMINAZIONE DSAI/32/2024/EEL**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI BONUS SOCIALE ELETTRICO.  
EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 18 luglio 2024

**VISTI:**

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- 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);
- il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109 recante "Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate, a norma dell'articolo 59, comma 51, della legge 27 dicembre 1997, n. 449" (di seguito: decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- 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-legge 29 novembre 2008, n.185, convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009, n. 2 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124 convertito in legge 19 dicembre 2019, n. 157 (di seguito: decreto-legge 124/19);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, recante "Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizione di salute" (di seguito: decreto interministeriale 28 dicembre 2007);

- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2005, 273/05, recante, nell’Allegato A, il “Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità e la Guardia di Finanza”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com recante le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei *bonus* sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico (di seguito: deliberazione 63/2021/R/com) e i relativi Allegati A e B e s.m.i. (di seguito: Allegati A e B alla deliberazione 63/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2023, 489/2023/E/eel;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante “Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A.

**CONSIDERATO CHE:**

- con il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 il Governo, dando attuazione all’articolo 1, comma 375, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, ha adottato misure di tutela a favore dei clienti vulnerabili, istituendo, tra l’altro, un regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati (di seguito: *bonus* sociale elettrico);
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e il decreto-legge 185/08 hanno individuato nell’Indicatore della Situazione Economica Equivalente (di seguito: ISEE) di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, lo strumento per individuare i nuclei familiari in situazione di effettiva vulnerabilità economica che, in quanto tali, sono titolati ad accedere al *bonus* sociale elettrico;
- ai sensi dell’art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19 a decorrere dal 1° gennaio 2021 il *bonus* sociale per la fornitura dell’energia elettrica è riconosciuto automaticamente a tutti i soggetti il cui ISEE “*sia compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione vigente*” (di seguito: nuclei familiari agevolabili);
- l’obiettivo generale di carattere sociale, sotteso al passaggio dal regime di riconoscimento a *domanda* al meccanismo di riconoscimento *automatico* agli aventi diritto dei *bonus* sociali per disagio economico è quello di colmare il divario tra i potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei *bonus* sociali, assicurando tale forma di agevolazione alla più ampia platea dei soggetti aventi diritto;

- la predetta norma ha altresì attribuito all’Autorità il compito di definire “*con propri provvedimenti le modalità applicative per l’erogazione delle compensazioni*”;
- in attuazione di ciò, con deliberazione 63/2021/R/com l’Autorità ha definito le modalità applicative di tale nuovo regime di riconoscimento automatico dei *bonus* sociali per disagio economico;
- in particolare, l’**articolo 11, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com**, nel testo vigente fino al 31 dicembre 2023, disponeva che:
  - a) il venditore è tenuto a trasferire al cliente domestico titolare del punto di prelievo e/o del punto di riconsegna interessato dalla compensazione, la componente tariffaria compensativa riconosciuta dall’impresa di distribuzione;
  - b) il trasferimento deve avvenire nella prima fattura emessa successiva alla data di fatturazione della medesima componente da parte dell’impresa di distribuzione;
- peraltro, dal 1° gennaio 2024, al fine di garantire una *maggiore tempestività* nell’erogazione della compensazione, è stata eliminata la previsione che il venditore proceda alla sua erogazione dopo l’effettivo trasferimento della compensazione medesima da parte del distributore competente ed è stato stabilito che il trasferimento al cliente domestico interessato avvenga “*nella prima fattura utile*”;
- l’**articolo 12, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com**, prevede altresì che, nel caso di disattivazione della fornitura del cliente domestico o nei casi di voltura contrattuale prima del termine del periodo di agevolazione (cioè 12 mesi ai sensi dell’articolo 8, comma 1), il venditore provvede a corrispondere nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale la quota di *bonus* sociale residua a completamento dell’intero periodo di agevolazione;
- la *ratio* delle predette disposizioni è quella di agevolare quanto più possibile la fruizione dei *bonus* sociali da parte degli aventi diritto, prevedendo, da un lato, l’*automatica* percezione dei *bonus* sociali da parte di *tutti* i clienti finali che si trovino in condizioni di disagio economico sulla base delle informazioni all’uopo trasmesse dall’Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) ad Acquirente Unico S.p.A. in qualità Gestore del Sistema informativo integrato (SII), senza più condizionarne il riconoscimento alla presentazione di un’apposita richiesta da parte dei nuclei familiari agevolabili, dall’altro lato, la *tempestiva* erogazione dei *bonus* sociali da parte del venditore (o controparte commerciale) affinché i predetti soggetti ne possano immediatamente beneficiare;
- in quest’ottica, nella corresponsione dei *bonus* sociali agli aventi diritto il venditore non può porre a loro carico incombenti non necessari che avrebbero come effetto, oltre che di ritardare la percezione della compensazione, quello di introdurre oneri che, con il citato passaggio al regime automatico, si è invece inteso eliminare;

- con la predetta deliberazione 63/2021/R/com sono stati altresì introdotti obblighi di rendicontazione periodica nei confronti del Gestore del SII in capo alle imprese distributrici, alle controparti commerciali, ai gestori del servizio idrico e alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA);
- segnatamente, ai sensi dell'**articolo 18, comma 1, dell'Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com** in vigore dal 1° luglio 2021 (cfr. punto 8 del deliberato), le controparti commerciali devono trasmettere al SII, secondo le modalità da questo definite, entro 60 (sessanta) giorni dalla fine di ciascun bimestre dell'anno, una rendicontazione relativa ai *bonus* sociali di energia elettrica e gas erogati nel medesimo bimestre;
- gli obblighi di rendicontazione al Gestore del SII sono indispensabili ai fini del supporto fornito da quest'ultimo all'Autorità nel monitoraggio del processo di riconoscimento automatico dei *bonus* sociali.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 489/2023/E/EEL l'Autorità ha approvato un programma di quattro verifiche ispettive, in materia di erogazione del *bonus* sociale elettrico, nei confronti di altrettante imprese di vendita, tra cui Onda Più S.r.l. (di seguito Onda Più o società), individuate in base a reiterate criticità nel rispetto delle disposizioni che regolano la rendicontazione al SII, nonché in base alla numerosità dei *bonus* attivati e alla diversificazione della quota di mercato domestico servito di utenti aventi diritto al *bonus*;
- in attuazione di ciò l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato nei giorni 20-22 febbraio 2024, una verifica ispettiva presso Onda Più;
- nel corso della verifica ispettiva la società si è impegnata a trasmettere all'Autorità ulteriori informazioni e documenti, acquisiti in data 22 marzo 2024 (prot. Autorità 21347, 21349, 21350, 21351);
- successivamente gli Uffici dell'Autorità hanno inviato una richiesta di chiarimenti (prot. Autorità 26834 del 11 aprile 2024), alla quale la società, a seguito di proroga richiesta con PEC 6 maggio 2024 (acquisita con prot. Autorità 32150) e concessa con nota 8 maggio 2024 (prot. Autorità 32681), ha risposto con note del 21 e 24 maggio 2024 (acquisite rispettivamente con prot. Autorità 36608 e 37784); dall'esame di tutti gli elementi acquisiti, sia nel corso della verifica ispettiva che successivamente, è emersa l'inosservanza da parte di Onda Più di alcune disposizioni in materia di *bonus* sociale; segnatamente:
  - a) in violazione dell'articolo 11, comma 1, Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, Onda Più, come dalla stessa ammesso, non ha erogato nei termini previsti, a tutti gli aventi diritto, la componente tariffaria compensativa riconosciuta dall'impresa di distribuzione; in particolare alla data della verifica ispettiva, risultavano non rimborsati *bonus* per un ammontare complessivo pari a circa [omissis] euro, relativi a circa

[omissis] clienti (punto 1.3 della *check list* della verifica ispettiva e documento 1.3.b. allegato); dopo la verifica ispettiva Onda Più ha provveduto alla corresponsione dei *bonus* non ancora versati ai clienti finali, come dichiarato e documentato nella nota 22 marzo 2024 (prot. Autorità 21347), in ordine ai clienti finali per cui l'azienda era già in possesso delle coordinate bancarie (IBAN) per effettuare i bonifici (allegato "rimborsi *bonus* rid" alla citata nota), nella nota 21 maggio 2024 (prot. Autorità 36608) nonché nella nota 24 maggio 2024 (prot. Autorità 37784) (allegato "elenco\_raccomandatabonifico\_domiciliato\_con importo");

- b) in violazione dell'articolo 12, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, Onda Più non ha erogato la "quota residua" del *bonus* sociale economico spettante nei casi di cessazione amministrativa, quali i casi di disattivazione o voltura; come dichiarato dalla stessa società in sede di verifica ispettiva, infatti, *"attualmente nella fattura di chiusura non è contemplata l'erogazione dell'importo residuo che verrà recuperata appena messo a punto il nuovo processo"* (punto 2.1, lettera d) della *check list*); con successiva nota Onda Più ha dichiarato e documentato di avere implementato il sistema gestionale con una nuova procedura che permette di individuare i clienti cessati che hanno diritto all'erogazione del *bonus* e di corrispondere detto *bonus* nella prima fattura utile, nonché di avere emesso fatture contenenti il *bonus* residuo spettante in tutti i casi di cessazione intervenuti dal 2021 al 2024, nei confronti di [omissis] clienti finali, per un ammontare pari a circa [omissis] euro (nota 22 marzo 2024 prot. Autorità 21349 e documenti 2.1.d.1 e 2.1.d.2 allegati);
- c) in violazione dell'articolo 18, comma 1, dell'allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com, Onda Più non ha effettuato la prescritta rendicontazione bimestrale al SII dei *bonus* erogati; la società, come dalla stessa ammesso, solo a seguito di una verifica interna avviata a seguito dell'invio della comunicazione della verifica ispettiva, ha rilevato che i *file* di rendicontazione caricati dal 2021 al 2023 avevano prodotto *"un esito di scarto all'interno della cartella esiti del SIP" "per una errata denominazione del file"* (punto 2.1 lettera e) della *check list* e documento 2.1.b allegato); in sede di verifica ispettiva Onda Più ha dichiarato e documentato di avere correttamente caricato la rendicontazione dei *bonus* erogati relativa ai mesi di novembre e dicembre 2023 (documento 2.1.c); con successiva nota la società ha altresì documentato di avere caricato con esito positivo sul SII le rendicontazioni del *bonus* elettrico *"a partire dal 2021 a dicembre 2023"* (nota 22 marzo 2024 acquisita con prot. Autorità 21350).

**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 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 avviare un procedimento sanzionatorio con eventuale chiusura con procedura semplificata, individuando, nella determinazione di avvio 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 basano le contestazioni;
- nei casi di cui al citato articolo 13, comma 1, entro sessanta giorni dalla comunicazione di avvio, il destinatario del provvedimento finale può:
  - i. previa cessazione delle condotte contestate ancora in essere e rinuncia alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, il che produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com);
  - ii. 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 13, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com).

**RITENUTO CHE:**

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Onda Più S.r.l.;
- gli elementi acquisiti, anche tenuto conto di quanto dichiarato e documentato dalla società, oltre che in verifica ispettiva, con le citate note del 22 marzo 2024 e del 21 e 24 maggio 2024, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo delle sanzioni che potrebbero essere irrogate all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
  - quanto al criterio della *gravità delle violazioni*, le violazioni *sub a)* e *b)* consistenti nella mancata e/o tardiva erogazione del *bonus* sociale elettrico a



- tutti gli aventi diritto, contrastano con le disposizioni volte ad agevolare la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici in condizioni di disagio economico e risultano avere interessato, complessivamente considerate, il periodo agosto 2021 - marzo 2024. La violazione *sub c)*, consistente nella mancata rendicontazione periodica al SII sui *bonus* sociali erogati, contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di vigilanza dell’Autorità; tale violazione si è protratta dal 1° luglio 2021 (data di entrata in vigore dell’obbligo) fino a marzo 2024 (nota 22 marzo 2024 acquisita con prot. Autorità 21350 e documento 2.1.e1);
- con riferimento ai criteri dell’*opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, assume rilievo la circostanza che la società ha dichiarato e documentato, quanto alle violazioni *sub a)* e *sub b)*, di avere provveduto, prima dell’avvio del presente procedimento, al rimborso dei *bonus* spettanti (prot. Autorità 21347 del 22 marzo 2024 e allegato “rimborso *bonus* rid”; prot. Autorità 21349 del 22 marzo 2024 e documento 2.1.d.2 allegato; prot. Autorità 37784 del 24 maggio 2024 e allegato “elenco\_raccomandatabonifico\_domiciliato\_con importo”). Per quanto riguarda la violazione *sub c)*, assume rilievo la circostanza che prima dell’avvio del presente procedimento la società ha recuperato le rendicontazioni pregresse mediante caricamento sul SII dei *file* relativi ai *bonus* erogati relativi agli anni 2021, 2022 e 2023 (prot. Autorità 21350 del 22 marzo 2024);
  - in merito alla *personalità dell’agente*, non risultano circostanze rilevanti;
  - infine, in merito alle *condizioni economiche dell’agente*, si rileva, dall’ultimo bilancio d’esercizio disponibile, relativo all’anno 2023, che la società ha realizzato un fatturato pari a 15.603.087 euro;
  - gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare le sanzioni nella misura complessiva di 82.308 euro, di cui euro 46.308 per le violazioni *sub* lettere a) e b) e 36.000 euro per la violazione *sub* lettera c).

## **DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Onda Più S.r.l. per l’accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di *bonus* sociale elettrico e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell’articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell’articolo 13, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l’importo della sanzione amministrativa pecuniaria per un ammontare complessivo di euro 82.308 (ottantaduemilatrecentootto), di cui:
  - euro 46.308 (quarantaseimilatrecentootto) per la violazione degli articoli 11, comma 1, e 12, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;

- euro 36.000 (trentaseimila) per la violazione dell'art. 18, comma 1, dell'Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com;
- 3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni di cui al precedente punto 1;
- 4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
  - i. ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie nella misura pari ad un terzo del valore di quella complessivamente 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, sanzioni di ammontare anche più elevato di quelle quantificate al punto 2 della presente determinazione;
- 5. di prevedere che il pagamento delle sanzioni amministrative ridotte di cui al punto 4 i. determini, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
- 6. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;
- 7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
- 8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per la comunicazione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
- 9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/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 al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
- 10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/E/com, possono



- presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento a Onda Più S.r.l. (P.IVA 01787510898) mediante PEC all'indirizzo [ondapiu@legalmail.it](mailto:ondapiu@legalmail.it) e di pubblicarlo, con gli *omissis* apposti in ragione della riservatezza delle informazioni ivi contenute, sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 18 luglio 2024

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*