

DELIBERAZIONE 8 APRILE 2025

154/2025/S/EEL

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

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

Nella 1335^a riunione dell' 8 aprile 2025

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i.;
- 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 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il Testo integrato morosità elettrica TIMOE, approvato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 29 maggio 2015, 258/2015/R/com e s.m.i. (di seguito: TIMOE);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel recante "*Disposizioni funzionali all'esecuzione di un contratto di fornitura concluso con una nuova controparte commerciale da parte di un cliente finale titolare di un punto di prelievo attivo*" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 383/2016/R/eel);
- il Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale approvato con deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2017, 593/2017/R/com e s.m.i. (di seguito: TISIND);

- il Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica approvato con deliberazione 568/2019/R/eel e s.m.i. (di seguito: TIT);
- 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: Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 (di seguito: deliberazione 202/2023/A);
- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A (di seguito: deliberazione 266/2023/A);
- la deliberazione dell'Autorità 29 ottobre 2024, 436/2024/S/eel (di seguito: deliberazione 436/2024/S/eel);
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell'Autorità 18 aprile 2023, DSAI/4/2023/S/eel (di seguito: determinazione DSAI/4/2023/eel).

FATTO:

1. Dalla documentazione acquisita dallo Sportello per il consumatore energia e ambiente (di seguito Sportello per il consumatore) nell'ambito dell'attività svolta per conto dell'Autorità ai sensi, fra l'altro, dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, è emersa l'inosservanza da parte di areti S.p.A. (di seguito areti o società) delle disposizioni in materia di *switching*.
2. In particolare, con nota 27 luglio 2022 (prot. Autorità 33019 del 28 luglio 2022) lo Sportello per il consumatore ha chiesto ad areti informazioni in merito alle difficoltà lamentate da un cliente nell'effettuare uno *switching* in quanto areti, in qualità di impresa distributrice competente, avrebbe comunicato, ai sensi dell'art. 6, commi 3 e 4 del TIMOE, la sussistenza di una richiesta di indennizzo sulla fornitura interessata dallo *switching*, richiesta di indennizzo che tuttavia, a dire del reclamante, non sarebbe a lui riferibile.
3. Con nota 18 agosto 2022 (prot. SPCEN/A20220222872 del 19 agosto 2022) areti, dopo avere riconosciuto che le diverse richieste di cambio fornitore pervenute dal predetto cliente si erano concluse negativamente poiché al punto di prelievo (di seguito POD, Point of Delivery) in questione era stato associato uno stato di morosità e pertanto i venditori entranti avevano esercitato la facoltà di revoca dello *switching* non accettando il cliente, ha:
 - i) ammesso che a partire dal mese di dicembre 2021, a seguito di verifiche ed approfondimenti, è stato riscontrato “un disallineamento sui sistemi

informativi della medesima riguardo alla messa a disposizione in sede di switching dell'informazione relativa alla presenza sul punto di prelievo di uno stato di morosità”;

- ii) asserito che dal mese di gennaio 2022 sarebbero state poste in essere azioni correttive per risolvere gli errori del sistema.
4. In data 22 settembre 2022 lo Sportello ha chiesto (con nota prot. Autorità 43657) ulteriori informazioni ad areti, che le ha fornite con nota 21 ottobre 2022 (prot. SPCEN/A20220246548 del 22 ottobre 2022); in particolare, l'impresa distributrice ha affermato che:
- a) per il periodo febbraio 2021 - aprile 2022 risulterebbero 20.653 pratiche di *switching* per le quali l'utente del dispacciamento si è avvalso della possibilità di esercizio della revoca;
 - b) per 421 delle predette pratiche sarebbe stata erroneamente fornita l'informazione di cui alla lettera b) dell'art. 6 comma 4 del TIMOE, ovvero la presenza di una richiesta di indennizzo CMOR in corso, in quanto sarebbero stati considerati codice fiscale e/o partita IVA differenti rispetto ai dati identificativi del cliente finale indicati dal SII nelle medesime pratiche;
 - c) in merito al predetto disallineamento, la problematica sarebbe riconducibile ad un *“errato comportamento della regola di estrazione dell'informazione sullo stato di morosità”* in quanto *“l'indicazione della <<richiesta di indennizzo CMOR in corso>> risultava in taluni casi essere esposta anche nell'ipotesi in cui il dato associato al POD non era più attuale”*.
5. Alla luce delle informazioni e degli elementi acquisiti, è emersa, per ammissione della stessa areti, la violazione del combinato disposto dell'art. 6 comma 4 del TIMOE e dell'art. 11 comma 1 della deliberazione 487/2015/R/eel, per avere, in qualità di impresa distributrice competente, fornito per il tramite del SII, con riferimento a richieste di *switching* nelle quali l'utente del trasporto e dispacciamento entrante aveva manifestato la volontà di avvalersi della revoca, informazioni errate sulla sussistenza di una richiesta di indennizzo da parte dell' esercente la vendita uscente ovvero sullo stato di morosità del cliente finale.
6. Di conseguenza, con determinazione DSAI/4/2023/eel è stato avviato, nei confronti di areti, un procedimento per l'accertamento di violazioni in materia di *switching* e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.
7. Con nota 4 maggio 2023 (acquisita con prot. Autorità 30488), l'Associazione Codici Centro per i Diritti del Cittadino ha presentato istanza di accesso agli atti e di partecipazione al procedimento, accolta dal Responsabile del procedimento con nota 1° giugno 2023 (prot. Autorità 37946).
8. Con nota 18 maggio 2023 (acquisita con prot. Autorità 34069 del 19 maggio 2023), successivamente integrata – in risposta alla richiesta di chiarimenti e precisazioni del Responsabile del procedimento del 10 ottobre 2024 (prot. Autorità 71386) – con note 14 e 16 ottobre 2024 (acquisite con prot. Autorità

- 72291 e 72755), areti ha 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, relativa alla predetta contestazione.
9. Nella proposta di impegni, come risultante dalle note 14 e 16 ottobre 2024 (acquisite con prot. Autorità 72291 e 72755), areti ha, in via preliminare, dichiarato e comprovato 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, le condotte contestate con la determinazione DSAI/4/2023/eel sono cessate.
10. La proposta presentata da areti reca i seguenti tre impegni:
- Impegno n. 1
Erogazione di un indennizzo in favore dei clienti finali che nel periodo tra febbraio 2021 e gennaio 2022 sono stati interessati dalla condotta contestata.
- Impegno n. 2
Attivazione di un sistema di monitoraggio dei casi in cui, in sede di *switching*, è stata restituita l'informazione di un indennizzo CMOR in corso, sul totale delle richieste di *switching* pervenute nel mese e, in caso di superamento di una determinata soglia, effettuazione di un'analisi a campione; invio, con cadenza semestrale, di report all'Autorità con gli esiti del predetto monitoraggio.
- Impegno n. 3
Versamento di un importo a Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) sul "Conto progetti consumatori", di cui all'art. 61 del TIT, destinato al finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori, a titolo di ulteriore ristoro, nonché dell'eventuale ulteriore importo che dovesse derivare dall'impegno n. 1 nell'ipotesi di clienti finali interessati dalla condotta contestata non più associati a un POD.
11. Con la deliberazione 436/2024/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 areti, come risultante dalle note 14 e 16 ottobre 2024 (acquisite con prot. Autorità 72291 e 72755), e ne ha disposto la pubblicazione sul proprio sito *internet*.
12. A seguito della pubblicazione sul sito *internet* dell'Autorità in data 6 novembre 2024, non sono pervenute osservazioni alla proposta di impegni presentata da areti.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

13. L'Autorità procede alla valutazione degli impegni presentati dall'esercente.
14. In primo luogo, areti ha comprovato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, allegata alla proposta di impegni di cui alle note 14 e 16 ottobre 2024 (acquisite con prot. Autorità 72291 e 72755), che, come richiesto dall'art. 17,

- comma 2, lettera b), dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, le condotte contestate con la determinazione DSAI/4/2023/eel sono cessate.
15. L'impegno n. 1, consistente nell'erogazione di un indennizzo a favore di ciascuno dei clienti finali interessati dalla condotta contestata, mira ad assicurare un ristoro agli stessi clienti finali che non sono riusciti a cambiare fornitore a causa di un'informazione errata da parte di areti sul loro stato di morosità.
 16. L'impegno n. 2, relativo all'attivazione di un sistema di monitoraggio dell'incidenza dei casi in cui, in sede di *switching*, viene restituita l'informazione di un indennizzo CMOR in corso, sul totale delle richieste di *switching* pervenute nel mese e, in caso di superamento di una determinata soglia, all'effettuazione di un'analisi a campione, nonché all'invio, con cadenza semestrale, di *report* all'Autorità con gli esiti del predetto monitoraggio, consente una vigilanza costante nella gestione delle procedure di *switching*, con particolare attenzione a quelle che presentano un'informazione di morosità del cliente finale.
 17. L'impegno n. 3, consistente nel versamento di un importo a CSEA per finanziare progetti a vantaggio dei consumatori, concorre a garantire un ulteriore ristoro a favore di questi ultimi.
 18. Per le suesposte ragioni, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dalla società – quali risultanti dalle note 14 e 16 ottobre 2024 (acquisite con prot. Autorità 72291 e 72755) – 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/4/2023/eel e, pertanto, ne dispone l'obbligatorietà nei confronti di areti.
 19. Al fine della valutazione positiva degli impegni di cui sopra, l'Autorità ritiene altresì 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 dalla società per l'attuazione degli impegni essere annoverati tra quelli che concorrono alla determinazione dell'ammontare dei costi riconosciuti.
 20. Per le suesposte ragioni e in considerazione della mancata presentazione di osservazioni da parte di terzi alla proposta di impegni di areti, l'Autorità ritiene che si possa chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/4/2023/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 dell'Autorità 243/2012/E/com, gli impegni presentati da areti S.p.A., come risultanti dalle note 14 e 16 ottobre 2024 (acquisite con prot. Autorità 72291 e 72755), (*Allegato A*), con riferimento al procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/4/2023/eel;
2. di prevedere che i predetti impegni vengano attuati osservando le seguenti tempistiche:
 - a) con riferimento all'impegno n. 1, il versamento ai venditori dell'indennizzo da corrispondere ai clienti interessati dalla condotta contestata, avverrà entro 90 giorni dalla data di notifica della presente deliberazione;
 - b) con riferimento all'impegno n. 2, l'attività di monitoraggio sarà avviata entro 30 giorni dalla data di notifica della presente deliberazione con i conseguenti report semestrali;
 - c) con riferimento all'impegno n. 3, il versamento a Cassa per i servizi energetici e ambientali nel fondo destinato ai progetti per i consumatori dell'importo indicato al medesimo impegno n. 3, nonché dell'eventuale ulteriore importo che dovesse derivare dall'impegno n. 1 nell'ipotesi di clienti finali interessati dalla condotta contestata non più associati a un POD, sarà effettuato in un'unica soluzione entro 90 giorni dalla notifica della presente deliberazione secondo le modalità concordate con Cassa per i servizi energetici e ambientali;
3. di prevedere che areti S.p.A. comunichi, nei termini di cui al successivo punto 6, i costi effettivamente sostenuti per l'attuazione di ciascuno degli impegni approvati con la presente deliberazione e i periodi temporali del loro sostenimento, dandone evidenza contabile nella nota di commento ai conti annuali separati, predisposta ai sensi dell'art. 21 del TIUC;
4. di ordinare, nel rispetto dei principi contabili, ad areti S.p.A. di iscrivere nello stato patrimoniale del primo bilancio utile, un fondo oneri di importo pari al costo stimato delle misure oggetto dei presenti impegni;
5. di chiudere il procedimento sanzionatorio avviato con determinazione DSAI/4/2023/eel nei confronti di areti 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;
6. di ordinare ad areti S.p.A. di trasmettere all'Autorità prova documentale dell'attuazione degli impegni entro 30 (trenta) giorni dalle scadenze previste e riportate nel precedente punto 2;
7. di avvisare che, ai sensi dell'art. 45, comma 3, del 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;

8. di notificare il presente atto ad areti S.p.A. (partita iva 05816611007) e alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (C.F. 80198650584), mediante PEC agli indirizzi areti@pec.aret.it, fabiocintioli@ordineavvocatiroma.org e info@pec.csea.it, e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

8 aprile 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini