

DELIBERAZIONE 4 AGOSTO 2020

302/2020/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 1122^a riunione del 4 agosto 2020

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), 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;
- gli artt. 68 e 103 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito in legge 24 aprile 2020 n. 27 e s.m.i.;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'art. 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 maggio 2008, GOP 28/08 e s.m.i, istitutiva dello Sportello per il consumatore di energia;
- la deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com e s.m.i. e il relativo Allegato A, 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 deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com e s.m.i. 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/E/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 27 dicembre 2017, 920/2017/A, recante “Modifica della denominazione dello “Sportello per il consumatore di energia” in “Sportello per il consumatore Energia e Ambiente” (di seguito: Sportello);
- 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 il 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 2 febbraio 2018, 57/2018/A e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 19 marzo 2019, 95/2019/E/idr, recante “Intimazione ad adempiere agli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e 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 17 marzo 2020, 74/2020/S/com;
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni 18 ottobre 2019, DSAI/38/2019/idr, recante “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” (di seguito: determinazione DSAI/38/2019/eel).

FATTO:

1. Dalla reportistica inviata dallo Sportello agli Uffici dell’Autorità, ai sensi dell’art. 7, comma 1, del Regolamento reclami utenti idrici e dell’art. 16 del Regolamento, è emersa la mancata risposta di alcuni esercenti, tra cui Alto Calore Servizi S.p.A. (di seguito: Alto Calore o Società), ad una o più richieste di informazioni dello Sportello.
2. Segnatamente, con comunicazione del 28 febbraio 2019 (acquisita con prot. Autorità 5216) lo Sportello ha segnalato alla Direzione Advocacy, Consumatori e Utenti

- dell’Autorità (di seguito: DACU) le richieste di informazioni rimaste inevase ed i gestori inadempienti con riferimento al periodo marzo 2018 – febbraio 2019.
3. A fronte di ciò, con deliberazione 95/2019/E/idr, l’Autorità ha intimato ai gestori indicati nella tabella 1 allegata alla predetta deliberazione, tra cui Alto Calore, di provvedere all’adempimento degli obblighi di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello e del Direttore DACU entro trenta 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.
 4. Dalla situazione alla data del 10 settembre 2019 comunicata dallo Sportello (con nota acquisita con prot. Autorità 23045 del 12 settembre 2019), risultava persistere l’inadempimento di alcuni dei gestori intimati, tra cui Alto Calore. Inoltre, dalla predetta reportistica risultava, altresì, inesitata da parte della Società una ulteriore richiesta pervenuta successivamente a quelle oggetto di intimazione.
 5. In considerazione della scadenza dei termini indicati nella deliberazione 95/2019/E/idr senza adempimento di Alto Calore alle intimazioni ivi contenute, con determinazione DSAI/38/2019/idr è stato avviato, ai sensi dell’art. 2, comma 2, lett. c) della legge 481/95, il presente procedimento sanzionatorio. Nella medesima determinazione di avvio è stato provvisoriamente determinato, ai sensi dell’art. 45 del decreto legislativo 93/11 e dell’art. 5, comma 1, del Regolamento Sanzioni, l’importo della sanzione pecuniaria irrogabile alla Società nella misura di euro 26.400,00 (ventiseimilaquattrocento/00), 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 dell’art. 5, comma 3, del Regolamento Sanzioni).
 6. Con nota 14 novembre 2019 (acquisita con prot. Autorità 29902), Alto Calore ha comunicato e documentato l’avvenuto versamento della somma di euro 8.800,00 (ottomilaottocento/00), pari ad un terzo dell’importo della sanzione provvisoriamente determinata nella determinazione di avvio del presente procedimento. Il giorno successivo, a mezzo PEC, gli Uffici dell’Autorità hanno dato atto del ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento della sanzione in misura ridotta, segnalando tuttavia contestualmente alla Società che, come indicato al punto 5 della determinazione DSAI 38/2019/idr, al fine dell’estinzione del procedimento sanzionatorio era altresì necessario provvedere tempestivamente all’invio della documentazione attestante l’adempimento agli obblighi informativi oggetto dell’intimazione di cui alla deliberazione 95/2019/E/idr, ed ivi dettagliatamente riportati. Ciò nonostante, Alto Calore non ha provveduto alla cessazione delle condotte contestate che costituisce, insieme al citato pagamento, il presupposto per aderire alla chiusura del procedimento con procedura semplificata. Infatti, dalla comunicazione inviata dallo Sportello in data 12 febbraio 2020 (acquisita con prot. Autorità 4994) le condotte contestate risultavano persistere.
 7. Pertanto, ai sensi dell’art. 5, comma 5, del Regolamento Sanzioni, il procedimento sanzionatorio è proseguito nelle forme ordinarie, con facoltà del Collegio di irrogare,

nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato rispetto a quello inizialmente previsto.

8. Nel corso dell'istruttoria, la Società non ha presentato documentazione difensiva.
9. Con nota 19 febbraio 2020 (prot. Autorità 5879), il Responsabile del procedimento ha comunicato le risultanze istruttorie.
10. In fase decisoria la Società non ha presentato documentazione difensiva.
11. Dall'ultimo aggiornamento inviato dallo Sportello in data 17 luglio 2020 (acquisto con prot. Autorità 23169) le condotte contestate risultano ancora persistenti.

VALUTAZIONE GIURIDICA:

12. Con 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.
13. Con deliberazione 900/2017/E/idr, l'Autorità ha, tra 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.
14. Con deliberazione 55/2018/E/idr è stato previsto che dal 1 marzo 2018 l'Autorità si avvale di Acquirente Unico, tramite lo Sportello, 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 (art. 3). In particolare, l'art. 3, comma 1, lett. e) del predetto Regolamento 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 art. 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.
15. La gestione efficace dei reclami esige che le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello siano puntuali ed esaustive, affinché lo Sportello possa comunicare ai clienti finali, in tempi certi e utili, le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate nonché gli eventuali ulteriori strumenti di cui gli utenti finali dispongono per la risoluzione della controversia (art. 3, comma 1, lett. f) del Regolamento.
16. Lo Sportello invia trimestralmente agli Uffici dell'Autorità la reportistica richiesta in tema di reclami scritti (art. 7 comma 1, del Regolamento reclami utenti idrici).

17. Dagli elementi acquisiti emerge che la Società non ha adempiuto ad alcuna delle richieste di informazioni oggetto di intimazione di cui alla deliberazione 95/2019/E/idr, né entro il termine assegnato, né successivamente. Dalle note dello Sportello 12 febbraio 2020 e del 17 luglio 2020 sopra citate, infatti, risulta persistere la mancata risposta da parte della Società alle predette richieste. Inoltre, dall'ultimo aggiornamento risultano inesitate quattro richieste di informazioni dello Sportello ulteriori rispetto a quello oggetto di intimazione con deliberazione 95/2019/E/idr.
18. Alla luce di quanto sopra, il presente procedimento sanzionatorio non può ritenersi estinto e l'importo versato dalla Società, ed imputato a pagamento della sanzione amministrativa provvisoriamente quantificata nella determinazione DSAI/38/2019/idr, vale come anticipazione sull'intero ammontare della sanzione.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:

19. L'art. 11 della legge 689/81 prevede che la quantificazione della sanzione sia 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.L'Autorità applica i criteri di cui al sopra citato art. 11, alla luce di quanto previsto dagli artt. 24 e ss. del Regolamento Sanzioni.
20. Sotto il profilo della *gravità della violazione*, come specificato nelle risultanze istruttorie, la condotta omissiva della società contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dei poteri di regolazione e vigilanza dell'Autorità, nonché con le disposizioni dirette ad assicurare l'efficace trattazione dei reclami da parte dello Sportello. In particolare, la condotta contestata alla Società riguarda il persistente mancato riscontro a sette richieste di informazioni inviate dallo Sportello (sei) e dal Direttore DACU (una), che non hanno quindi potuto fornire ai clienti finali le indicazioni necessarie alla risoluzione delle problematiche segnalate. Più specificamente, ai fini della valutazione della gravità della violazione, si tiene conto di quanto evidenziato al punto 17.
21. Sotto il profilo dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze* e della *personalità dell'agente* non risultano circostanze rilevanti.
22. Per quanto attiene alle *condizioni economiche* dell'agente, si rileva che il fatturato conseguito dalla Società nell'anno 2018 è pari ad euro 45.793.016,00.
23. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 28.800,00 (ventottomilaottocento/00)

DELIBERA

1. di accertare, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c) della legge 481/95, la mancata ottemperanza da parte di Alto Calore Servizi S.p.A., nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 95/2019/E/idr;
2. di irrogare nei confronti di Alto Calore Servizi S.p.A., ai sensi dell'art. 2 comma 20, lettera c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari ad euro 28.800,00 (ventottomilaottocento/00), dando atto che l'importo di euro 8.800,00 (ottomilaottocento/00) versato e imputato a pagamento della sanzione amministrativa correlata alla determinazione DSAI/38/2019/idr vale come anticipazione sull'ammontare della sanzione medesima;
3. di ordinare ad Alto Calore Servizi S.p.A. di pagare l'importo residuo della sanzione irrogata, pari a euro 20.000,00 (ventimila/00), entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica 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 ad Alto Calore Servizi S.p.A. 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 notificare il presente provvedimento ad Alto Calore Servizi S.p.A. (Partita Iva 00080810641) mediante pec all'indirizzo direzione@pec.altocalore.it 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.

4 agosto 2020

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini