

**DELIBERAZIONE 23 MAGGIO 2023**  
**217/2023/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 riunione 1251<sup>a</sup> del 23 maggio 2023

**VISTI:**

- 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);
- 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 (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 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 DSAI/27/2022/idr del 15 novembre 2022 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 procedura semplificata”.

**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 ha intimato ai gestori riportati nella Tabella 2 allegata alla citata deliberazione, tra cui il Comune di Castrovillari (di seguito anche Comune o Gestore), di adempiere all’obbligo di risposta alle 7 (sette) 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. Alla data del 14 novembre 2022 – e quindi a termine scaduto – le predette richieste di informazioni oggetto di intimazione risultavano ancora prive di una risposta completa, come risultante da nota inviata dallo Sportello per il consumatore (acquisita con prot. Autorità 58271 del 15 novembre 2022).
4. Pertanto, con determinazione DSAI/27/2022/idr è stato avviato, ai sensi dell’art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, il presente procedimento sanzionatorio.
5. 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 Castrovillari 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).
6. 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, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato rispetto all’ammontare pieno inizialmente previsto.
7. In data 13 marzo 2023 (protocollo 17025) è stata trasmessa al Comune la comunicazione delle risultanze istruttorie dell’Autorità.
8. Il Comune ha replicato alle risultanze istruttorie con la nota del 20 marzo 2023 (prot. Autorità 18813).

## VALUTAZIONE GIURIDICA

9. 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..
10. 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.
11. 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.
12. 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, 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.).
13. 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).
14. Dagli elementi acquisiti al procedimento emerge che il Comune di Castrovillari non ha fornito risposta completa alle richieste di informazioni oggetto di intimazione di cui alla deliberazione 169/2022/E/com, né entro il termine ivi assegnato, né successivamente.
15. In senso contrario non valgono le argomentazioni svolte dal Gestore con la memoria di replica del 20 marzo 2023.
16. In particolare, nelle proprie difese scritte svolte in fase decisoria il Gestore ha sostenuto: a) di essere venuto a conoscenza del procedimento sanzionatorio in data 26 giugno 2022 tramite una segnalazione di Acquirente Unico dall'indirizzo "HD\_Portale@acquirenteunico.it", in quanto le precedenti comunicazioni sarebbero state trasmesse dall'Autorità a Uffici diversi e non competenti in materia; b) di aver segnalato per le vie brevi all'Autorità di aver fornito in data 13 ottobre 2022 le risposte alle sette istanze che risultavano inesitate, tutte relative al mancato riconoscimento del bonus idrico - nella specie comunicando ai clienti che il bonus sarebbe stato riconosciuto a seguito di emissione di fattura a saldo 2021 e acconto 2022 - e di avere successivamente appreso dai contatti intercorsi, sempre per le vie brevi, con lo Sportello che le risposte fornite il 13 ottobre 2022 erano incomplete giacché non era stata indicata agli utenti la data della emissione del saldo 2021 e acconto 2022; c) di non aver fornito l'informazione in questione non potendo emettere il ruolo di saldo 2021 e di acconto 2022 perché in attesa di poter accedere

ai dati dei beneficiari del bonus sociale idrico da erogarsi secondo il nuovo meccanismo automatico di riconoscimento del beneficio; impossibilità che sarebbe dipesa da fattori esterni e, in ultima analisi, dall’Autorità, e per essa dal SII, che avrebbe dovuto fornire i dati degli aventi diritto in base al nuovo meccanismo automatico di riconoscimento del bonus in vigore dal 1 gennaio 2021.

17. Le argomentazioni del Comune non possono trovare accoglimento.

Per quanto attiene all’asserita tardiva conoscenza del procedimento sanzionatorio avviato con la determina DSAI/27/2022/idr del 15 novembre 2022, risulta acquisito in atti che la determina di avvio è stata inviata con PEC, consegnata e ricevuta dal destinatario protocollo@pec.comune.castrovillari.cs.it il giorno 15 novembre 2022. Pertanto, in data 26 giugno 2022, tramite una segnalazione di Acquirente Unico dall’indirizzo “HD\_Portale@acquirenteunico.it” il Gestore non può essere venuto a conoscenza dell’avvio del procedimento sanzionatorio avvenuto in realtà circa 5 mesi dopo; invero, nella data sopra indicata il Comune ha al più acquisito conoscenza di fatti prodromici all’avvio del presente procedimento. Così anche la comunicazione delle risultanze istruttorie del 13 marzo 2023, a cui il Comune replica con le proprie difese del 20 marzo 2023, risulta essere stata consegnata alla medesima PEC istituzionale del protocollo del Comune (protocollo@pec.comune.castrovillari.cs.it) in data 13 marzo 2023. Quanto alla delibera di intimazione 169/2022/E/com del 12 aprile 2022, parimenti le ricevute di consegna rilasciate dalla casella di posta elettronica certificata dimostrano che la stessa è stata ricevuta sia dall’indirizzo PEC istituzionale comunicato dal medesimo Ente all’Anagrafica Operatori dell’Autorità (servizi.sociali@pec.comune.castrovillari.cs.it) sia, per conoscenza, dall’indirizzo PEC istituzionale del protocollo del Comune di Castrovillari (protocollo@pec.comune.castrovillari.cs.it) in data 19 aprile 2022. Peraltro, contrariamente a quanto prospettato dal Comune, in linea con i principi di buon andamento dell’amministrazione e di economicità ed efficacia dell’azione amministrativa, l’invio al primo di detti indirizzi PEC sarebbe stato comunque sufficiente, trattandosi di un indirizzo istituzionale del medesimo Comune, oltretutto indicato dallo stesso gestore all’Anagrafica operatori dell’Autorità. Con riguardo poi alle richieste che lo Sportello ha trasmesso al Comune, il dettaglio delle stesse è già riportato nella Tabella 2 allegata alla citata delibera di intimazione 169/2022/E/com, consegnata e ricevuta con i suoi allegati, come sopra precisato, in data 19 aprile 2022. La Tabella in particolare reca ogni dato identificativo delle singole comunicazioni trasmesse dallo Sportello, quali l’ID del caso specifico/SPCEN, il numero e la data del protocollo della richiesta, i numeri e le date dei protocolli del primo e secondo sollecito. Infine, la delibera di intimazione è stata pubblicata con i relativi allegati in data 20 aprile 2022 sul sito internet dell’Autorità.

18. Passando al merito, dagli atti acquisiti al procedimento risulta che in data 13 ottobre 2022 il Comune ha inviato sette risposte ai clienti finali dal seguente tenore: *“in relazione alla richiesta del bonus Arera 2021, lo stesso, ove spettante, verrà accreditato in sede di congruaggio consumo idrico 2021, per come indicato*

*nell'avviso di pagamento trasmesso*". Come espressamente segnalato dallo Sportello al Comune con altrettante PEC del 26 ottobre 2022, dette risposte (contraddistinte con SPCEN 2198017552 protocollo 22-0106586; SPCEN 2196436519 protocollo 22-0106727; SPCEN 2195602165 protocollo 22-0109021; SPCEN 2193907342 protocollo 22-0106475; SPCEN 2196659735 protocollo 22-0106476; SPCEN 2181946668 protocollo 22-0111232; SPCEN 2181055691 protocollo 22-0106479) risultavano incomplete ai sensi del Regolamento reclami idrici utenti per la mancata indicazione:

- i. dei tempi previsti per l'applicazione della componente tariffaria compensativa relativa ai periodi di pertinenza,
- ii. dell'importo da corrispondere,
- iii. del relativo periodo di riferimento, nonché
- iv. per l'assenza delle motivazioni su tali ritardi.

Dunque, le risposte fornite dal gestore in data 13 ottobre 2022, lungi dall'essere incomplete solo con riferimento all'elemento sub i), mancavano di qualsiasi riferimento agli altri elementi informativi richiesti, come puntualmente e ritualmente rappresentato dallo Sportello al Gestore con le comunicazioni dello stesso mese di ottobre 2022.

19. D'altra parte, l'asserita mancata disponibilità dei dati di coloro che, in forza del nuovo meccanismo automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico, beneficiano della c.d. componente tariffaria compensativa dal 1 gennaio 2021 in poi risulta del tutto irrilevante nell'ambito del presente procedimento che, come emerge dagli atti, si riferisce alla violazione di obblighi informativi relativi alla mancata erogazione del bonus sociale idrico per il periodo 2018-2020 per il quale la spettanza del bonus è attestata da SGATE. Il Gestore, infatti, avrebbe dovuto erogare il bonus agli aventi diritto per il periodo 2018-2020 il prima possibile e quindi senza aspettare gli adempimenti necessari all'operatività del nuovo meccanismo automatico di riconoscimento del bonus da applicarsi per gli anni successivi.
20. Dagli elementi acquisiti emerge, dunque, che il Comune di Castrovillari non ha fornito risposte complete alle richieste di informazioni oggetto della deliberazione di intimazione 169/2022/E/com né entro il termine ivi assegnato, né successivamente. D'altra parte, nemmeno dopo la notifica dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio il Comune ha provveduto a fornire risposte complete alle richieste di informazioni dello Sportello, come risulta dalla nota di quest'ultimo del 10 marzo u.s. (acquisita con prot. Autorità 16556).

#### **QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE:**

21. 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.
22. Con riferimento al criterio della *gravità della violazione*, la condotta del Comune contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Autorità. In particolare, la mancata e/o incompleta risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore 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.
23. Con riferimento al criterio *dell'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione*, nonché al criterio della *personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti.
24. Per quanto attiene alle *condizioni economiche* dell'agente, dal rendiconto di gestione relativo all'anno 2021 risulta che il Comune di Castrovillari abbia conseguito ricavi dalla prestazione di servizi pari a euro 2.189.572,77.
25. Gli elementi sopra evidenziati consentono, pertanto, di determinare la sanzione nella misura di euro 24.000,00 (ventiquattromila/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 Castrovillari, nei termini di cui in motivazione, alla deliberazione di intimazione 169/2022/E/com;
2. di irrogare nei confronti del Comune di Castrovillari, ai sensi dell'art. 2 comma 20, lettera c) della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria pari ad euro 24.000,00 (ventiquattromila/00);
3. di ordinare al Comune di Castrovillari di pagare la sanzione irrogata 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 al Comune di Castrovillari 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](mailto:protocollo@pec.arera.it), entro 5 giorni dalla sua effettuazione;
6. di comunicare il presente provvedimento al Comune di Castrovillari (P. IVA 00937850782) mediante pec all'indirizzo [protocollo@pec.comune.castrovillari.cs.it](mailto:protocollo@pec.comune.castrovillari.cs.it), e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://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.

23 maggio 2023

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*