

**DELIBERAZIONE 12 APRILE 2022**  
**169/2022/E/COM**

**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**

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

Nella 1200<sup>a</sup> riunione del 12 aprile 2022

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- 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) 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr;
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com, recante “Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria – TIRV” (di seguito: TIRV);
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2017, 593/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 19 marzo 2019, 95/2019/E/idr;
- la deliberazione dell'Autorità 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr (di seguito: deliberazione 142/2019/E/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com;

- la deliberazione dell’Autorità 28 gennaio 2020, 12/2020/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 6 ottobre 2020, 366/2020/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 13 aprile 2021, 145/2021/E/com (di seguito: deliberazione 145/2021/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 13 luglio 2021, 301/2021/E/com (di seguito: deliberazione 301/2021/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 15 marzo 2022, 102/2022/R/com;
- le comunicazioni inviate dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello) agli operatori e ai gestori elencati, rispettivamente, nella Tabella 1 e nella Tabella 2 allegate al presente provvedimento;
- la reportistica, aggiornata al 22 marzo 2022, trasmessa dallo Sportello all’Autorità con comunicazione prot. Autorità 13524 del 29 marzo 2022.

**CONSIDERATO CHE:**

- il *sistema di tutele* per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati, operativo a regime per i settori energetici dall’1 gennaio 2017, è caratterizzato da due macro-aree di tutela, riguardanti, rispettivamente, l’informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie. In particolare:
  - appartiene alla prima macroarea il punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese;
  - appartiene alla seconda macroarea l’attivazione di una procedura conciliativa in caso di mancata soluzione della problematica mediante il reclamo all’operatore o al gestore, con poche e qualificate eccezioni, rappresentate dalle procedure speciali risolutive;
- gli strumenti e le attività relativi alle due macroaree del *sistema di tutele* sono gestiti in avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito anche: Acquirente Unico) mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello;
- con la deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità ha riformato i termini dell’avvalimento di cui al precedente alinea, approvando, nell’Allegato A, il “Regolamento per l’attuazione, da parte della società Acquirente Unico S.p.A., 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);
- con la deliberazione 55/2018/E/idr, l’Autorità ha definito un percorso volto ad assicurare, secondo gradualità, l’estensione al settore idrico del sistema di tutele vigente per i settori energetici, tenendo conto delle specificità, anche territoriali, che lo caratterizzano. In particolare, con questo provvedimento, l’Autorità:
  - con riferimento alla seconda macro-area del *sistema di tutele*, ha approvato una disciplina transitoria, per la gestione, da parte dello Sportello, dall’1 marzo 2018, dei reclami di seconda istanza inviati all’Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (Allegato B); dall’1 luglio 2019, ai sensi della deliberazione

142/2019/E/idr, come modificata dalla deliberazione 301/2021/E/com, il ricorso a tali reclami è sempre possibile per le problematiche afferenti al bonus sociale, mentre, per tutte le altre controversie e limitatamente agli utenti finali dei gestori di minori dimensioni (che, dal 1 gennaio 2022, servono meno di 100.000 abitanti residenti serviti), costituisce un'alternativa alla conciliazione per la risoluzione delle relative controversie;

- ha esteso l'ambito di applicazione del Regolamento di cui al precedente alinea al settore idrico, con riferimento alla gestione, da parte dello Sportello, degli strumenti appartenenti alla prima macroarea del *sistema di tutela*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- le procedure speciali risolutive, per i settori energetici, trovano applicazione con riguardo a controversie ricorrenti, derivanti da specifiche fattispecie predefinite e caratterizzate da un contenuto di informazioni già codificate in apposite banche dati ad accesso diretto da parte di Acquirente Unico, e sono regolate dall'Appendice 2 del Regolamento, anche mediante rinvio ai relativi provvedimenti di regolazione dell'Autorità;
- ai sensi dell'articolo 1 della citata Appendice 2, le controversie oggetto di procedure speciali risolutive afferiscono: al bonus sociale; ai casi di doppia fatturazione a seguito di switching; ai casi di mancata erogazione, entro i termini massimi previsti dalla regolazione, di un indennizzo automatico dovuto; ai rigetti e alle mancate risposte da parte delle controparti commerciali dei reclami di cui al TIRV; ai casi di errori nell'addebito del corrispettivo di morosità (di seguito:  $C^{mor}$ ), da parte dell'esercente la vendita entrante, di richieste di addebito del  $C^{mor}$  in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione e di mancato annullamento del  $C^{mor}$  a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria, ai sensi della deliberazione 99/2012/R/eel;
- l'articolo 13 del Regolamento prevede:
  - al comma 1, che gli operatori debbano fornire riscontro alle richieste di informazioni inviate loro dallo Sportello, nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive, entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'operatore, salvo quanto diversamente disposto, in riferimento a specifiche procedure, nell'Appendice 2 del Regolamento, anche mediante rinvio ai relativi provvedimenti di regolazione dell'Autorità;
  - al comma 2, che gli operatori debbano mettere a disposizione le risposte di cui al precedente alinea tramite il Portale telematico Operatori-Gestori (di seguito: Portale Operatori-Gestori), al quale, pertanto, gli operatori stessi sono tenuti ad abilitarsi, secondo quanto stabilito nella determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (di seguito: DACU), 16 novembre 2020, 10/2020 – DACU;
- con riferimento ai reclami di seconda istanza per il settore idrico:
  - l'articolo 3, comma 1, lettera e) e l'articolo 9, comma 1, dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr prevedono, tra l'altro, che i gestori siano tenuti a

fornire le informazioni e la documentazione richieste dallo Sportello, per la corretta ed efficace trattazione dei reclami, entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta;

- ai sensi del comma 2 dell'articolo 9 sopra citato, i gestori devono mettere a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale Operatori-Gestori e, qualora richiesto dallo Sportello, provvedono ad inviare le medesime risposte all'utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- il Regolamento e l'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr assegnano allo Sportello specifici compiti di reportistica per ciascuna delle attività svolte in avvalimento, che consentono all'Autorità di effettuare azioni di monitoraggio e di eventuale enforcement in caso di violazione degli obblighi ivi previsti da parte degli operatori e dei gestori;
- con particolare riferimento alle procedure speciali risolutive, ai sensi dell'articolo 13, comma 3, del Regolamento, in caso di risposta assente nei termini previsti dalla regolazione, lo Sportello segnala l'inadempimento dell'operatore all'Autorità per i relativi interventi di competenza; inoltre, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, lettera b), del Regolamento medesimo, lo Sportello invia all'Autorità, fra l'altro, un rapporto mensile sull'andamento di tali procedure speciali, le cui istanze sono state ricevute nel mese n-2, suddivise per singole fattispecie e per operatore interessato;
- relativamente ai reclami di seconda istanza per il settore idrico, in analogia con quanto previsto dal suddetto Regolamento per le procedure speciali risolutive, lo Sportello trasmette agli Uffici dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, con cadenza trimestrale, un rapporto dettagliato dell'attività svolta in tema di reclami scritti;
- sulla base della reportistica di cui sopra, in ultimo, con deliberazione 145/2021/E/com, l'Autorità ha intimato agli operatori e ai gestori, elencati nelle tabelle allegate al provvedimento, l'adempimento dell'obbligo di risposta alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello e rimaste inevase, nell'ambito della gestione delle procedure speciali per i settori energetici nel periodo 17 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020, e nell'ambito della gestione dei reclami di seconda istanza per il settore idrico, riferite al periodo 29 luglio 2020 – 31 dicembre 2020;
- in continuità con il monitoraggio di cui al precedente alinea, relativamente alle procedure speciali risolutive per i settori energetici:
  - lo Sportello, nel corso del 2021, ha inviato agli operatori coinvolti nelle predette procedure speciali risolutive specifiche comunicazioni via PEC e mediante Portale Operatori-Gestori, al fine di sollecitare l'adempimento dell'obbligo di riscontro alle richieste di informazioni inviate nel periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 e rimaste prive di risposta allo scadere del termine previsto per ciascuna tipologia di procedura;

- nonostante i solleciti inviati, alcuni operatori non hanno dato riscontro alle richieste dello Sportello entro il termine previsto nelle medesime comunicazioni di sollecito;
- con comunicazione prot. Autorità 13524 del 29 marzo 2022, lo Sportello ha trasmesso a DACU un elenco delle comunicazioni di sollecito rimaste inevase e i nominativi degli operatori (Tabella 1, allegata al presente provvedimento) per i quali sussiste il persistente inadempimento dell'obbligo di riscontro alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello nel suddetto periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021;
- per quanto concerne i reclami di seconda istanza per il settore idrico:
  - nei casi di mancata risposta, con riferimento alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello e inevase, con riferimento al periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021, lo Sportello medesimo ha provveduto a inviare ai gestori inadempienti appositi solleciti;
  - con comunicazione prot. 13524 del 29 marzo 2022, lo Sportello ha inviato a DACU un elenco con le richieste di informazioni rimaste prive di riscontro, nonostante i solleciti trasmessi, per il suddetto periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 e i nominativi dei gestori inadempienti (Tabella 2, allegata al presente provvedimento);
- la gestione efficace delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per il settore idrico, da parte dello Sportello, richiede risposte tempestive, puntuali ed esaustive da parte degli operatori e dei gestori alle richieste di informazioni da quest'ultimo effettuate, nel rispetto della pertinente regolazione dell'Autorità, tramite l'utilizzo del Portale Operatori-Gestori, al fine di permettere allo Sportello stesso di comunicare in tempi certi e utili ai clienti e utenti finali le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche lamentate;
- il mancato riscontro alle richieste di informazioni di cui ai precedenti alinea costituisce violazione di un obbligo di regolazione e impedisce al cliente o utente finale di azionare le proprie istanze di tutela al fine di risolvere la problematica insorta con l'operatore o il gestore mediante il supporto dello Sportello.

**RITENUTO CHE:**

- al fine di assicurare l'efficace gestione delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per il settore idrico da parte dello Sportello, e, dunque, la risoluzione della problematica da parte degli operatori o i gestori, nell'ottica di garantire l'effettività della tutela di clienti e utenti finali, sia necessario:
  - intimare agli operatori elencati nella Tabella 1, allegata al presente provvedimento, l'adempimento dell'obbligo di risposta alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello, nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive per i settori energetici, nel periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021, e rimaste inevase,
  - intimare ai gestori elencati nella Tabella 2, allegata al presente provvedimento, l'adempimento dell'obbligo di risposta alle richieste di informazioni inviate dallo

- Sportello, nell'ambito della gestione dei reclami di seconda istanza per il settore idrico, rimaste prive di riscontro, nonostante i solleciti trasmessi, riferite al periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021, mediante invio all'Autorità, e per conoscenza allo Sportello medesimo, delle informazioni richieste entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento;
- l'inottemperanza a quanto intimato agli operatori elencati nella Tabella 1 e ai gestori elencati nella Tabella 2 possa costituire presupposto per l'eventuale esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95

### **DELIBERA**

1. di intimare agli operatori elencati nella Tabella 1 e ai gestori elencati nella Tabella 2, allegate al presente provvedimento, l'adempimento dell'obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ivi indicate, entro 30 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, all'indirizzo PEC protocollo@pec.arera.it - o mediante servizio elettronico di recapito certificato, ai sensi del regolamento UE n. 910/2014, inviato alla casella istituzionale info@arera.it - e, in copia conoscenza allo Sportello medesimo, all'indirizzo PEC sportello.energia@pec.acquirenteunico.it;
2. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto al precedente punto 1. possa costituire presupposto per l'eventuale esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità per le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione del presente provvedimento agli operatori elencati nella Tabella 1 e ai gestori elencati nella Tabella 2;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

12 aprile 2022

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*