

DETERMINAZIONE DSAI/21/2024/GAS

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DI DISPOSIZIONI IN
MATERIA DI VOLTURE, SWITCHING, BONUS SOCIALE E ACCREDITAMENTO DEGLI
OPERATORI AL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO**

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

Il giorno 10 maggio 2024

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- 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 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis*, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge 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 del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: l'Autorità) 18 aprile 2013, 166/2013/R/com (di seguito deliberazione 166/2013/R/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016, 102/2016/R/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 102/2016/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com e i relativi allegati, e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com;
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (di seguito TIVG);

- la deliberazione dell’Autorità 12 luglio 2022, 310/2022/A e il relativo Allegato A, recante “Protocollo di Intesa tra l’Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente e l’Arma dei Carabinieri” (di seguito: Protocollo di Intesa);
- la deliberazione dell’Autorità 3 ottobre 2023, 435/2023/E/gas (di seguito: deliberazione 435/2023/E/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 10 ottobre 2023, 466/2023/E/gas (di seguito: deliberazione 466/2023/E/gas);
- 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 (di seguito: deliberazione 202/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A (di seguito: deliberazione 266/2023/A).

CONSIDERATO CHE:

- nel settore del gas naturale i servizi di ultima istanza sulle reti di distribuzione sono disciplinati dal TIVG che ne prevede l’attivazione nei casi in cui i clienti finali si trovino, anche temporaneamente, senza un fornitore di gas naturale; tra tali servizi vi è il servizio di fornitore di ultima istanza (di seguito: FUI) erogato da esercenti la vendita selezionati tramite apposite procedure concorsuali;
- l’attivazione del FUI determina l’automatica risoluzione dei contratti di fornitura in essere ed il passaggio dei clienti finali appunto al fornitore di ultima istanza;
- la regolazione dell’Autorità relativa all’attivazione dei c.d. servizi di ultima istanza è volta non solo a garantire la continuità della fornitura ai clienti che si trovino senza un fornitore nel mercato libero, ma altresì a rendere effettive le risoluzioni dei contratti infrastrutturali (trasporto e/o distribuzione) in caso di inadempimento del relativo utente: poiché, infatti, tali contratti sono necessari per consentire all’utente (e alla sottesa controparte commerciale, se differente), l’esecuzione fisica dei contratti di somministrazione con i clienti finali, la risoluzione dei primi travolge – secondo la regolazione dell’Autorità – i secondi, che pure devono intendersi automaticamente risolti; in tale prospettiva, i servizi di ultima istanza sono volti a rendere effettivo tale effetto a cascata, sottraendo al venditore (utente e/o controparte commerciale) i clienti finali serviti;
- con l’Allegato A alla **deliberazione 102/2016/R/com** l’Autorità ha regolato la voltura nel settore gas e, segnatamente, le modalità con le quali un nuovo cliente finale acquisisce la titolarità di un punto di riconsegna attivo sia nel caso di voltura, sia nel caso di conclusione di un contratto di fornitura con una nuova controparte commerciale (art. 2);

- ai sensi dell'**art. 3** della citata deliberazione, il cliente finale che intende acquisire la titolarità di un punto di riconsegna attivo chiede la voltura alla preesistente controparte commerciale; qualora questa non accetti la richiesta, il cliente finale può sottoscrivere un contratto di fornitura con una nuova controparte commerciale, attivando un nuovo contratto; la preesistente controparte commerciale nel caso di voltura e la nuova controparte commerciale nel caso di attivazione di un nuovo contratto devono osservare le disposizioni all'uopo previste;
- in particolare, in caso di voltura l'**art. 4** pone a carico della preesistente controparte commerciale puntuali obblighi informativi, da adempiere entro termini precisi (2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta medesima), nei confronti di molteplici soggetti:
 - il cliente finale richiedente la voltura, cui va comunicata l'accettazione della richiesta;
 - il cliente finale titolare del contratto di fornitura in essere alla data della richiesta di voltura, al quale va comunicata la cessazione del contratto di fornitura specificandone la motivazione;
 - il SII (Sistema Informativo Integrato), cui vanno comunicate una serie di informazioni funzionali all'attivazione contrattuale;
- a seguito della predetta comunicazione, il SII provvede poi alle necessarie verifiche, all'aggiornamento del RCU (registro Centrale Ufficiale) e alla comunicazione delle informazioni relative al punto di riconsegna oggetto della richiesta all'impresa di distribuzione (art. 5);
- l'Autorità ha regolato il processo di *switching* e l'attivazione dei servizi di ultima istanza da ultimo con la deliberazione 77/2018/R/com;
- la cessazione del servizio di fornitura di ultima istanza si verifica quando il punto di riconsegna interessato è oggetto di un nuovo contratto di fornitura e dunque nel momento in cui si perfeziona la procedura di *switching* (rispettivamente **art. 31ter TIVG previgente e art. 31 TIVG vigente**);
- con la **deliberazione 63/2021/R/com** sono state disciplinate le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei *bonus* sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico;
- gli **articoli 9 e 10 dell'Allegato A** alla citata deliberazione disciplinano puntualmente la quantificazione e la corresponsione del *bonus* sociale gas;
- il successivo **art. 12** dispone altresì che "*in caso di disattivazione della fornitura del cliente domestico diretto prima del termine del periodo di agevolazione (...), nonché nei casi di voltura contrattuale prima del suddetto termine, il venditore provvede a corrispondere nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale la quota del bonus sociale residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione*";
- inoltre, con la **deliberazione 166/2013/R/com** l'Autorità ha dettato disposizioni in merito all'accreditamento degli operatori nel SII;

- ai sensi dell'**art. 2** della predetta deliberazione ciascun soggetto richiedente l'accreditamento al SII in qualità di controparte commerciale in relazione ad uno o più punti di prelievo nell'istanza di accreditamento deve indicare, oltre il soggetto delegato alla sottoscrizione dei contratti di dispacciamento e trasporto in relazione ai punti di prelievo per i quali intende o intenderà operare, anche i propri elementi identificativi.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 435/2023/E/gas l'Autorità ha approvato n. 2 (due) verifiche ispettive nei confronti di altrettante imprese esercenti l'attività di vendita del gas naturale e/o utenti della distribuzione (UdD) e/o del bilanciamento (UdB) in materia di adempimenti connessi con lo svolgimento di tali attività;
- la prima di tali verifiche, effettuate da personale dell'Autorità con il supporto dei militari dell'Arma dei Carabinieri nel quadro del vigente Protocollo di Intesa, si è svolta nei giorni 14, 15 e 16 novembre 2023 presso la sede legale di Blu Gas Metano S.r.l. (di seguito BGM o Società), operante sia nel settore dell'energia elettrica che nel settore del gas naturale;
- in particolare, con riferimento a quest'ultimo settore, la società ha dichiarato di operare per alcuni punti di riconsegna come controparte commerciale (di seguito anche CC) e per altri punti di riconsegna sia come UdD, sia come CC (nonché esclusivamente come UdD su alcune REMI di diversi distributori) (punto 1.1 della *check list* della verifica ispettiva);
- dagli elementi acquisiti nel corso della predetta verifica ispettiva è emersa l'inosservanza di diverse disposizioni in materia di voltture, di *switching*, di *bonus* sociale e di accreditamento degli operatori al SII; segnatamente:
 - a) con riguardo alle **voltture**, nel periodo giugno 2021-novembre 2023, BGM ha riferito due eventi di voltture massive, entrambi collegati all'attivazione dei servizi di fornitura di ultima istanza e all'obiettivo di evitare il transito dei clienti finali in tali servizi; segnatamente:
 - i) al dichiarato fine di evitare il passaggio dal 1° marzo 2022 di circa 4.000 PdR al fornitore di ultima istanza (FUI), in data 28 febbraio 2022 BGM ha caricato un unico file contenente le richieste di voltura per tutti i predetti PdR, indicando quali "nuovi" titolari degli oltre 4.000 PdR (precedentemente intestati a distinti soggetti, per la maggior parte persone fisiche), solo pochissimi soggetti (precisamente otto, inclusa la stessa BGM, persone giuridiche) presenti nel gestionale della Società (punto 1.4 della *check list*); tali soggetti hanno pertanto ricevuto sia le comunicazioni di attivazione della fornitura di ultima istanza da parte del FUI (nella specie Hera Comm) (doc. 1.7.A), sia le fatture del FUI relative ai consumi per il mese di marzo 2022; i clienti finali che risultavano intestatari dei PdR prima delle voltture del 28 febbraio 2022 sono stati tenuti all'oscuro delle predette vicende (pure se interessanti la loro fornitura) e per il mese di marzo 2022 BGM ha continuato ad emettere nei loro confronti le fatture

per la fornitura di gas, applicando ad essi le condizioni economiche precedentemente concordate (punto 1.4 della *check list*); tale condotta di BGM risulta in palese violazione della regolazione e segnatamente degli **articoli 3 e 4 della deliberazione 102/2016/R/com**: la stessa Società ha ammesso che *non* vi è stata alcuna richiesta di voltura da parte dei clienti finali entranti, *né* alcuna accettazione di voltura e conseguente comunicazione a questi ultimi e ai clienti finali precedenti titolari dei PdR (punto 1.5 della *check list*); si è trattato sostanzialmente di volture fittizie, continuando i PdR in questione, pur intestati alle otto “società di comodo”, a *servire* i clienti finali “originari” (gli unici, peraltro, in possesso dei titoli relativi all’unità immobiliare per la quale si richiede la fornitura);

- ii) analogamente a quanto fatto a febbraio 2022, il 29 settembre 2023, al fine di evitare il passaggio di circa 3.300 PdR dal 1° ottobre 2023 al fornitore di ultima istanza, BGM ha caricato *file* contenenti richieste di voltura per i predetti PdR (intestati a distinti soggetti, per la maggior parte persone fisiche), intestandone la titolarità ad un solo soggetto (persona giuridica) presente nel gestionale della stessa Società; anche in questo caso risultano violate da parte di BGM le disposizioni in tema di voltura e in particolare gli **articoli 3 e 4 della deliberazione 102/2016/R/com**; la Società ha dichiarato di avere successivamente preso visione ed agito secondo quanto stabilito dalla deliberazione 466/2023/E/gas (punto 1.4 della *check list*), con la quale l’Autorità ha ordinato a BGM di annullare le volture effettuate per le quali non disponga di evidenze attestanti il consenso alla medesima voltura, da parte del cliente finale in precedenza titolare del PdR;
- b) in ordine agli **switching**, BGM ha riferito un episodio di *switching* massivo relativo a una richiesta trasmessa al SII con decorrenza 1° marzo 2023 relativa a 2.826 PdR; al riguardo, la Società ha dichiarato che “*trattandosi di clienti storici della Società, ritiene validi i contratti originariamente stipulati*” (punto 2.2. della *check list*); tale condotta risulta in contrasto con la regolazione che prevede la risoluzione automatica dei contratti di fornitura in essere a seguito dell’attivazione del FUI e, conseguentemente, la stipula di *nuovi* contratti con i clienti finali per porre fine alla fornitura di ultima istanza (**art. 31ter del TIVG previgente e art. 31 del TIVG vigente**); in contraddizione con quanto sopra dichiarato la Società risulta avere comunicato al SII, nell’ambito della procedura di *switching*, una data fittizia di sottoscrizione dei contratti di fornitura, uguale per tutti i clienti (10 gennaio 2023), nonché avere riportato nel campo “codice contratto” per tutti i 2.826 PdR il codice “019725GSVML01XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX” (documento 2.1A acquisito in verifica ispettiva e punto 2.1 della *check list*);
- c) per quanto riguarda il **bonus sociale**, a seguito delle volture irregolari, nell’ambito della fatturazione senza titolo BGM risulta non avere erogato il *bonus* ad alcuni clienti (con riferimento al mese di febbraio 2022 esaminato a campione, su circa 500 clienti finali aventi diritto al *bonus* sociale, a circa 100 non è stato erogato), nonché non avere determinato e applicato gli importi dei

bonus in maniera conforme alle previsioni normative, segnatamente agli **articoli 9 e 10 dell’Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com**; in sede di verifica ispettiva, infatti, la Società ha dichiarato che ha quantificato “*gli importi sulla base di quelli precedentemente erogati quando la società operava come UDD. In assenza del bonus precedente, l’importo è stato calcolato come media dei bonus erogati su un utente-tipo, pari a circa 20 euro al mese*” (punto 3.1 della *check list*); inoltre, dall’esame delle bollette acquisite a campione relative ad un PdR (01611446003081) scelto dal Nucleo ispettivo per il quale la fornitura è cessata nel mese di giugno 2022, l’importo del *bonus* erogato risulta coincidere con quello erogato nelle bollette precedenti, anziché essere pari “*alla quota del bonus sociale residua a completamento dell’intero periodo di agevolazione*”, come previsto dall’**art. 12** dell’Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;

- d) infine, in merito alle **informazioni presenti nel Registro Centrale Unico (RCU) del SII**, risulta non rispettato l’obbligo di comunicare al SII informazioni veritiere circa l’effettiva configurazione della filiera (**art. 2 della deliberazione 166/2013/R/com**); la Società, infatti, nel mese di marzo 2022 ha stipulato un contratto quadro di somministrazione di gas naturale con New Energy Gas e Luce S.p.A., con decorrenza dal 1° aprile 2022 e durata fino al 31 dicembre 2022 (doc. 1.4.F), nel quale BGM è individuata come Reseller, cioè controparte commerciale, mentre New Energy Gas e Luce S.p.A. è il fornitore (grossista); al punto 8.1 del contratto, tuttavia, si legge che “*Al fine della notificazione SII il reseller si dichiara fin d’ora erudito circa il fatto che la “controparte commerciale” risultante sarà New Energy Gas e Luce S.p.A. per tutti i PdR oggetto del presente Contratto Quadro” e di eventuali nuove acquisizioni*”; ad esito di ciò, pertanto, sul SII New Energy Gas e Luce S.p.A. risultava controparte commerciale degli oltre 4.000 PdR (di cui era originariamente CC BGM) intestati fittiziamente a otto società e poi transitati al FUI nel mese di marzo 2022 (vedi precedente lettera a) punto i), pur essendo BGM ad emettere le fatture nei confronti dei reali clienti finali; la corretta titolarità dei PdR risulta essere stata ripristinata nel RCU nel mese di novembre 2022 quando la maggior parte dei PdR è stata volturata – anche in tale caso senza che i clienti finali abbiano avuto alcuna contezza della vicenda – ai clienti finali effettivi: al punto 1.4 della *check list* BGM ha infatti dichiarato che “*Nel mese di settembre 2022 la Blu Gas Metano ha chiesto a New Energy Gas e Luce di riallineare i dati anagrafici dei clienti finali intestando i PdR ai clienti finali reali utilizzatori del gas fornito, per mezzo di una richiesta di voltura contenente i dati anagrafici corretti*”; la corretta indicazione al SII di BGM quale controparte commerciale risulta avvenuta il 1° febbraio 2023 per una parte, circa 1.500 PdR (punto 1.4 della *check list*);
- dalla documentazione acquisita e dalle dichiarazioni della Società emergono una serie di comportamenti posti in essere da BGM, volti a eludere sistematicamente la regolazione dell’Autorità, sia in relazione all’attivazione dei c.d. servizi di ultima istanza (che prevede la risoluzione automatica dei contratti di fornitura in

essere e il passaggio dei relativi clienti finali alla fornitura di ultima istanza), sia in relazione al collegamento necessario tra contratti di rete e contratti di vendita; infatti, al fine, dichiarato dalla stessa BGM in sede di verifica ispettiva, di trattenere i propri clienti finali, quest'ultima ha reiteratamente gestito alcuni processi del SII, come le volture, gli *switching* e le stesse informazioni rese al SII, in palese contrasto con la regolazione e peraltro senza il necessario consenso dei clienti finali;

- dalla documentazione acquisita e dalle dichiarazioni della società risulta, pertanto, che BLU GAS METANO S.r.l. ha violato gli articoli 3 e 4 della deliberazione 102/2016/R/com, l'art. 31ter del TIVG previgente e l'art. 31 del TIVG vigente, gli articoli 9, 10 e 12 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, e l'art. 2 della deliberazione 166/2013/R/com.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscono presupposto per l'avvio, nei confronti di BLU GAS METANO S.r.l., di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di BLU GAS METANO S.r.l. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, della violazione di disposizioni in materia di volture, di *switching*, di *bonus* sociale gas e di accreditamento degli operatori al Sistema Informativo Integrato e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
2. 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;
3. 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;
4. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
5. 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;

6. 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 5;
7. di comunicare il presente provvedimento a BLU GAS METANO S.r.l. (P. IVA 07542541219) mediante PEC all'indirizzo blugasmetano@pec.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 10 maggio 2024

Il Direttore
avv. Michele Passaro