

DELIBERAZIONE 27 MAGGIO 2025
211/2025/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 1341^a riunione del 27 maggio 2025

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;
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità (di seguito: TICO), di cui all'Allegato A alla 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 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;
- la deliberazione dell’Autorità 15 marzo 2022, 102/2022/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 12 aprile 2022, 169/2022/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2022, 694/2022/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 maggio 2023, 204/2023/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 30 maggio 2023, 233/2023/E/com (di seguito: deliberazione 233/2023/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 giugno 2024, 225/2024/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 24 settembre 2024, 371/2024/E/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 allegata al presente provvedimento;
- la reportistica, aggiornata al 14 maggio 2025, trasmessa dallo Sportello all’Autorità con comunicazione prot. Autorità n. 34138 del 16 maggio 2025.

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele* per l’*empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da due macroaree. 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, presso il Servizio Conciliazione o organismi alternativi, in caso di mancata soluzione del reclamo all’operatore o al gestore (tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale), con poche e qualificate eccezioni, rappresentate dalle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dal reclamo di seconda istanza in tema di bonus sociale per il settore idrico;
- il *sistema di tutele* è efficace, a regime, dall’1 gennaio 2017 per i settori energetici e dal 30 giugno 2023 anche per il settore idrico (e per il telecalore), a seguito di un percorso graduale pluriennale, culminato con la deliberazione 233/2023/E/com, che ha interessato, in particolare, la seconda macroarea del *sistema*; fino a tale data, nel settore idrico, il reclamo di seconda istanza costituiva un’alternativa rispetto alla conciliazione per tutte le controversie degli utenti serviti dai gestori di minori dimensioni; per gli utenti serviti dai gestori di maggiori dimensioni, invece, tale reclamo poteva essere attivato per le sole problematiche in tema di bonus sociale idrico;
- gli strumenti relativi alle due macroaree del *sistema* (*contact center* informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni) sono gestiti in

avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU) mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello, sulla base delle discipline procedurali e operative di cui, rispettivamente, al TICO e all’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, nonché all’Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr per i reclami di seconda istanza in tema di bonus sociale per il settore idrico;

- in forza dell’articolo 2, comma 2.2, lett. j), dell’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, l’Autorità si avvale di AU anche per eventuali ulteriori attività, diverse da quelle di cui al precedente alinea, rientranti nel perimetro dell’avvalimento di cui agli articoli 1, comma 1.1, lettera a) e 2, comma 2.1 del medesimo Allegato A.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ai sensi dell’articolo 2, comma 22, della legge 481/95, gli operatori e i gestori sono tenuti a fornire all’Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l’adempimento delle sue funzioni;
- 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 dell’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, 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 dell’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com 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 dell’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, 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 Consumatori e Utenti (di seguito: DICU), 16 novembre 2020, n. 10;

- con riferimento ai reclami di seconda istanza per il settore idrico:
 - ai sensi dell'articolo 2, comma 2.5, dell'Allegato alla deliberazione 383/2016/E/com, i reclami di seconda istanza, ove previsti, sono gestiti ai sensi dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, anche su indicazione degli Uffici dell'Autorità;
 - 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 a inviare le medesime risposte all'utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com 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, dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, in caso di mancata risposta 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 suddetto Allegato A, lo Sportello invia all'Autorità, fra l'altro, uno o più rapporti sul corretto adempimento degli obblighi previsti dal presente Regolamento e dal TICO in capo agli Operatori e Gestori, secondo tempistiche predefinite dall'Autorità, per i seguiti di competenza di quest'ultima;
- relativamente ai reclami di seconda istanza per il settore idrico, in analogia con quanto previsto dal suddetto Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com 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;
- nell'ambito del monitoraggio di cui sopra, relativamente alle procedure speciali risolutive per i settori energetici:
 - lo Sportello 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 2024 – 31 dicembre 2024 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 n. 34138 del 16 maggio 2025, lo Sportello ha trasmesso a DICU 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 2024 – 31 dicembre 2024;
 - 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, per il periodo 1 gennaio 2024 – 31 dicembre 2024, lo Sportello medesimo ha provveduto a inviare ai gestori inadempienti appositi solleciti;
 - con comunicazione prot. Autorità n. 34138 del 16 maggio 2025, lo Sportello ha inviato a DICU un elenco con le richieste di informazioni rimaste prive di riscontro, nonostante i solleciti trasmessi, per il suddetto periodo 1 gennaio 2024 – 31 dicembre 2024, 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 2024 – 31 dicembre 2024, 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, riferite al periodo 1 gennaio 2024 – 31 dicembre 2024, 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 prescrittivo 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 prescrittivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione 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.

27 maggio 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini