

DETERMINAZIONE DSAI/25/2025/IDR

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DI OBBLIGHI INFORMATIVI
IN MATERIA DI RECLAMI DI SECONDA ISTANZA NEL SETTORE IDRICO**

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

Il giorno 23 dicembre 2025

VISTI:

- la legge 24 novembre 1981, n. 689;
- l'art. 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 dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
- 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" (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);
- 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;
- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A;
- 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);

- la deliberazione dell’Autorità 27 maggio 2025, 211/2025/E/com, recante “Intimazione ad adempiere all’obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazione 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 211/2025/E/com).

CONSIDERATO CHE:

- 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.;
- con la deliberazione 55/2018/E/idr è stato approvato, nell’Allegato B, il Regolamento reclami utenti idrici relativo alle attività svolte dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore o anche Sportello) con riferimento al trattamento dei reclami inviati all’Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (c.d. reclami di seconda istanza degli utenti idrici);
- in particolare, l’articolo 3, comma 1, lettera 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 articolo 9, comma 1, coerentemente, stabilisce l’obbligo dei gestori di fornire riscontro alle predette richieste entro il suindicato termine di 20 giorni lavorativi, decorrente dalla data di ricevimento della richiesta;
- la gestione efficace dei reclami esige che le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello per il consumatore siano puntuali ed esaustive, affinché lo Sportello stesso 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.);
- lo Sportello per il consumatore invia periodicamente, e comunque su specifica richiesta degli Uffici dell’Autorità, apposita reportistica in tema di reclami scritti (art. 7 del citato Regolamento).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- dalla reportistica inviata dallo Sportello agli Uffici dell'Autorità è emersa l'inottemperanza di alcuni operatori, nonostante i solleciti inviati dallo Sportello stesso, all'obbligo di risposta alle richieste di informazioni di quest'ultimo, nell'ambito della gestione dei reclami di seconda istanza nel settore idrico, riferite al periodo 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2024;
- a fronte di ciò, l'Autorità con deliberazione 211/2025/E/com ha intimato, tra l'altro, ai gestori indicati nella Tabella 2, tra cui Amap S.p.A. (di seguito: Amap o Società), di adempiere all'obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore ivi indicate, mediante invio delle informazioni richieste entro 30 giorni dal ricevimento della deliberazione stessa;
- i termini indicati nella predetta deliberazione 211/2025/E/com – inviata a mezzo PEC ad Amap S.p.A. il 3 giugno 2025 – sono ampiamente scaduti e la Società non ha fornito all'Autorità e allo Sportello per il consumatore tutte le informazioni richieste, evadendo solo una delle 129 richieste di informazioni inesitate relative all'anno 2024 oggetto di intimazione, come risultante dall'aggiornamento dello Sportello di cui alla PEC del 28 luglio 2025 (acquisita con prot. Autorità 53782 del 29 luglio 2025);
- inoltre, dalla successiva reportistica inviata dallo Sportello (acquisita con prot. Autorità 82013 del 24 novembre 2025) alla data del 21 novembre 2025 risultavano inesitate ulteriori n. 158 richieste dello Sportello relative all'anno 2025.

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95, nei confronti di Amap S.p.A.

DETERMINA

1. di avviare, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, un procedimento sanzionatorio nei confronti di Amap S.p.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, della mancata ottemperanza alla deliberazione di intimazione 211/2025/E/COM e dell'inadempimento degli obblighi informativi in materia di reclami presentati allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente con riferimento alle richieste relative all'anno 2025 rimaste inesitate di cui alla nota dello Sportello prot. Autorità 82013 del 24 novembre 2025;

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 Amap S.p.A. (P.IVA 04797200823) mediante PEC all'indirizzo amapspa@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 23 dicembre 2025

Il Direttore
avv. Michele Passaro