

DELIBERAZIONE 16 LUGLIO 2026
254/2026/S/IDR

IRROGAZIONE DI UNA SANZIONE AMMINISTRATIVA PECUNIARIA PER VIOLAZIONE DI
OBBLIGHI INFORMATIVI IN MATERIA DI RECLAMI DI SECONDA ISTANZA NEL SETTORE
IDRICO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1395^a riunione del 16 luglio 2026

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-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/17);
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- 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);
- 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: Regolamento Sanzioni e Impegni);
- 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).
- la determinazione del Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni dell’Autorità 23 dicembre 2025, DSAI/25/2025/IDR (di seguito: determinazione DSAI/25/2025/IDR).

FATTO:

1. Dalla reportistica inviata nel mese di maggio 2025 dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore, o anche Sportello) agli Uffici dell’Autorità era emersa l’inottemperanza di alcuni operatori all’obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello, nell’ambito della gestione dei reclami di seconda istanza nel settore idrico riferiti al periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024.
2. A fronte di ciò, con deliberazione 211/2025/E/com l’Autorità aveva intimato ai gestori di cui alla Tabella 2 allegata alla citata deliberazione, tra cui Amap S.p.A. (di seguito: Amap o società), di adempiere all’obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello ivi indicate, mediante invio delle informazioni richieste entro 30 giorni dal ricevimento della deliberazione stessa.
3. Scaduti i termini indicati nella predetta deliberazione 211/2025/E/com, inviata a mezzo Pec ad Amap in data 3 giugno 2025, la società risultava inadempiente, non avendo fornito riscontro alle 128 richieste di informazioni inesitate oggetto di intimazione relative all’anno 2024, come risultante dall’aggiornamento dello Sportello di cui alla nota del 28 luglio 2025 (acquisita con prot. Autorità n. 53782 del 29 luglio 2025).
4. Dalla successiva reportistica inviata dallo Sportello (acquisita con prot. Autorità n. 82013 del 24 novembre 2025), alla data del 21 novembre 2025 risultavano inesitate da parte di Amap ulteriori 158 richieste dello Sportello relative all’anno 2025.
5. Pertanto, con determinazione DSAI/25/2025/IDR è stato avviato nei confronti della società un procedimento sanzionatorio per l’accertamento delle predette violazioni e per l’adozione dei relativi provvedimenti sanzionatori ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.
6. Con richiesta di informazioni del 17 aprile 2026 (prot. Autorità n. 28750), inviata per conoscenza anche alla società, il Responsabile del procedimento, ai sensi dell’articolo 15 del Regolamento Sanzioni e Impegni, ha chiesto allo Sportello per il consumatore di comunicare eventuali risposte pervenute da Amap con riferimento alle richieste inesitate per il periodo 1° gennaio 2024 - 21 novembre 2025, nonché eventuali ulteriori richieste di informazioni dello Sportello, successive al 21 novembre 2025, rimaste inesitate.
7. Lo Sportello per il consumatore ha riscontrato la richiesta di informazioni con nota del 21 aprile 2026 (acquisita con prot. Autorità n. 29799 del 22 aprile 2026), inviata anche ad Amap.
8. Nel corso dell’istruttoria la società non ha depositato memorie o altra documentazione difensiva ex articolo 18 del Regolamento Sanzioni e Impegni.
9. Con nota del 29 aprile 2026 (prot. Autorità n. 31829), il Responsabile del procedimento ha comunicato a Amap S.p.A. le risultanze istruttorie.

VALUTAZIONE GIURIDICA

10. 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.
11. 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 con riferimento al trattamento dei reclami inviati all'Autorità dagli utenti del servizio idrico integrato (c.d. reclami di seconda istanza degli utenti idrici).
12. 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.
13. 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 reclami utenti idrici).
14. Lo Sportello per il consumatore invia periodicamente, e comunque su specifica richiesta degli Uffici dell'Autorità, apposita reportistica in tema di reclami scritti (articolo 7 del citato Regolamento).
15. Dalle note inviate dallo Sportello per il consumatore ai sensi del Regolamento reclami utenti idrici, è emerso che Amap non ha osservato la deliberazione 211/2025/E/com di intimazione ad adempiere all'obbligo di fornire riscontro alle 128 richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ivi indicate, relative al periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024 (nota dello Sportello prot. Autorità n. 53782 del 29 luglio 2025) e che la medesima società non ha rispettato il predetto obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello anche con riguardo alle successive richieste di informazioni dello Sportello relative al periodo 1° gennaio 2025 - 21 novembre 2025 pari a 158 (nota dello Sportello prot. Autorità n. 82013 del 24 novembre 2025).
16. Inoltre, nonostante l'avvio del presente procedimento sanzionatorio, Amap non ha risposto ad ulteriori 101 richieste di informazioni dello Sportello, come risultante dalla nota dello Sportello per il consumatore del 21 aprile 2026 (prot. Autorità n. 29799 del 22 aprile 2026) inviata in risposta alla richiesta di informazioni del responsabile del procedimento (prot. Autorità n. 28750 del 17 aprile 2026).
17. Nel corso del procedimento la società non si è avvalsa della facoltà di depositare memorie difensive e/o documenti, né durante la fase istruttoria (come già esposto in

- fatto), né in seguito alla comunicazione delle risultanze istruttorie.
18. Alla luce di quanto sopra esposto, in coerenza con quanto emerso nel corso della fase istruttoria, si conferma la mancata ottemperanza da parte di Amap S.p.A. alla deliberazione di intimazione ad adempiere 211/2025/E/com di fornire riscontro alle 128 richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ivi indicate, relative al periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024, nonché la mancata risposta alle 158 richieste di informazioni dello Sportello relative all'anno 2025 (oggetto della nota dello Sportello prot. Autorità n. 82013 del 24 novembre 2025), in violazione dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento reclami degli utenti idrici.
 19. La circostanza che la società abbia omesso di rispondere ad ulteriori 101 richieste di informazioni relative all'anno 2026 (oggetto della nota dello Sportello prot. Autorità n. 29799 del 22 aprile 2026) è considerata ai fini della quantificazione della sanzione.

QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

20. L'articolo 11 della legge 689/81 dispone che la quantificazione della sanzione sia compiuta in applicazione dei seguenti criteri:
 - gravità della violazione;
 - opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione;
 - personalità dell'agente;
 - condizioni economiche dell'agente.
21. L'Autorità applica i criteri di cui sopra alla luce di quanto previsto dagli articoli 29 e ss. del Regolamento Sanzioni e Impegni.
22. Sotto il profilo della *gravità delle violazioni*, la condotta omissiva della società contrasta con le disposizioni volte ad attivare flussi informativi funzionali allo svolgimento dell'attività istituzionale dell'Autorità. In particolare, la mancata 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.

Ai fini della valutazione della gravità, rileva anzitutto la numerosità delle richieste di informazioni dello Sportello rimaste inesitate, pari complessivamente per il periodo 1° gennaio 2024 - 21 novembre 2025 a 286 (128 nel 2024 e 158 nel 2025). Sotto il profilo della gravità rilevano, altresì, la sistematicità della condotta (come emerge dalle note dello Sportello del 28 luglio e del 21 novembre 2025, prott. Autorità n. 53782 e n. 82013 e, da ultimo, dalla nota di riepilogo del 21 aprile 2026, prot. Autorità n. 29799 del 22 aprile 2026), nonché la circostanza che la quasi totalità delle richieste di informazioni rimaste prive di riscontro concerne il *bonus* sociale idrico, i cui beneficiari, come noto, sono utenti che versano in condizioni di disagio economico (come emerge dalle citate note dello Sportello del 28 luglio e del 21 novembre 2025, prott. Autorità n. 53782 e n. 82013, e del 21 aprile 2026, prot. Autorità n. 29799 del 22 aprile 2026).
23. Con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per la eliminazione o*

- attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano circostanze rilevanti.
24. Con riguardo al criterio della *personalità dell'agente*, assume rilievo in senso sfavorevole alla società la circostanza che quest'ultima non abbia risposto a ulteriori 101 richieste di informazioni dello Sportello relative al periodo successivo al 21 novembre 2025 e fino al 20 aprile 2026 (nota dello Sportello acquisita con prot. Autorità n. 29799 del 22 aprile 2026).
 25. Per quanto attiene, infine, alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva che dal bilancio relativo all'anno 2024 Amap S.p.A. risulta avere conseguito un fatturato pari a 152.260.055 euro.
 26. Alla luce di quanto sopra, ai sensi dell'articolo 30 del Regolamento sanzioni e Impegni, l'importo base della sanzione è determinato nella misura di euro 700.000,00 (settecentomila/00).
 27. Ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 4, del Regolamento Sanzioni e Impegni, in considerazione della circostanza di cui al punto 24, l'importo base è aumentato di un valore determinato in due quinti, per una sanzione finale complessiva pari a euro 980.000,00 (novecentoottantamila/00)

DELIBERA

1. di accertare, nei termini di cui in motivazione, la mancata ottemperanza da parte di Amap S.p.A. alla deliberazione di intimazione 211/2025/E/com, nonché l'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 n. 82013 del 24 novembre 2025, in violazione dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento reclami degli utenti idrici;
2. di irrogare, nei confronti di Amap S.p.A., ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 980.000,00 (novecentoottantamila/00);
3. di ordinare a Amap S.p.A. di pagare la sanzione irrogata entro il termine di 30 giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Comunicati per operatori" del sito istituzionale dell'Autorità (al link www.arera.it/comunicati-operatore/dettaglio/pagamento-sanzioni-tramite-pagopa), selezionando nel "Dettaglio pagamento" il "Fondo Sanzioni Arera" e indicando, nel campo causale, "Fondo Sanzioni Arera deliberazione 254/2026/S/idr";
4. di avvisare che, decorso il termine di cui al precedente punto 3, 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 nelle modalità indicate al punto 3; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, saranno applicate le maggiorazioni di cui all'articolo 27, comma 6, della legge 689/81;

5. di comunicare il presente provvedimento a Amap S.p.A. (P.IVA 04797200823), tramite pec all'indirizzo amapspa@legalmail.it e di pubblicarlo sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

Avverso il presente provvedimento può essere proposto ricorso dinanzi 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

16 luglio 2026

IL PRESIDENTE *f.f.*
Livio de Santoli