

**DETERMINAZIONE DSAI/6/2026/IDR**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO PER VIOLAZIONE DELL'OBBLIGO  
PARTECIPATIVO ALLE PROCEDURE CONCILIATIVE DELL'AUTORITÀ. EVENTUALE  
CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 17 aprile 2026

**VISTI:**

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) (di seguito: direttiva 2013/11/UE);
- 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);
- 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 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- 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);
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: decreto legislativo 130/15);
- 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) 21 giugno 2012, 260/2012/E/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com (di seguito: deliberazione 209/2016/E/com) recante il "Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori

- o gestori nei settori regolati dall’Autorità (Testo Integrato Conciliazione)” e s.m.i. (di seguito: TICO);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com recante il Regolamento per l’attuazione da parte della società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) delle attività in avvalimento di cui all’articolo 7, comma 6 e all’articolo 44, comma 4 del d.lgs. 93/11 e s.m.i (di seguito: Regolamento);
  - 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 30 maggio 2023, 233/2023/E/com (di seguito: deliberazione 233/2023/E/com);
  - 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 28 ottobre 2025, 463/2025/E/com (di seguito: deliberazione 463/2025/E/com).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell’art. 1, comma 1, della legge 481/95 l’Autorità promuove, tra l’altro, la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori regolati (art. 1, comma 1) e ai sensi dell’art. 2, comma 24, lett. b, della medesima legge devono essere definiti “*i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l’esperienza di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio (...)*”;
- al riguardo, il successivo decreto legislativo 93/11 ha stabilito che l’Autorità deve assicurare “... *il trattamento efficace (...) delle procedure di conciliazione dei clienti finali (...)*” (art. 44, comma 4);
- con il Codice del consumo (come modificato dal decreto legislativo 130/15 di attuazione della direttiva 2013/11/UE) il legislatore ha ribadito l’obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui al predetto art. 2, comma 24, lett. b), della legge 481/95 e la competenza dell’Autorità a definirne le modalità di svolgimento con propri provvedimenti (art. 141, comma 6, lett. c);
- in attuazione di ciò l’Autorità ha adottato il TICO che disciplina la procedura per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità – organismo istituito dall’Autorità con deliberazione 260/2012/E/com e gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) – per le controversie tra clienti finali, *prosumer* o utenti finali, da un lato, e operatori o gestori, dall’altro, non risolte con il reclamo all’esercente

- (art. 2 del TICO); detto tentativo obbligatorio di conciliazione è condizione di procedibilità dell'azione giudiziale (art. 3, comma 1);
- con **deliberazione 233/2023/E/com** l'Autorità ha esteso l'applicazione del **TICO al settore idrico** (e del telecalore) a partire dal 30 giugno 2023, prevedendo in particolare, l'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, anche per gli utenti finali di tali settori e l'obbligo di tutti i gestori del settore idrico (e degli operatori del settore del telecalore) alla partecipazione alle procedure attivate dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità (punto 1 del deliberato );
  - nell'ambito della procedura in esame, infatti, l'**art. 9 comma 4 del TICO** dispone che "Gli Operatori o Gestori sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei loro confronti presso il Servizio Conciliazione dal Cliente o Utente finale (...)";
  - poiché la procedura dinanzi al Servizio Conciliazione si svolge in modalità telematica (artt. 7 e seguenti del TICO), l'adempimento all'obbligo di partecipazione necessita della previa abilitazione da parte dell'operatore/gestore alla piattaforma telematica del Servizio medesimo; tale abilitazione permette all'operatore/gestore di interagire con il Servizio per la gestione delle domande e degli incontri di conciliazione, mediante i propri rappresentanti e il personale di segreteria;
  - l'assenza dell'operatore/gestore alle procedure avviate presso il Servizio Conciliazione è comunicata, dal Servizio medesimo, all'Autorità per i seguiti di competenza (art. 11, comma 8, del TICO); inoltre, ai sensi dell'art. 16, comma 1, lettera b), del Regolamento, l'Acquirente Unico invia agli Uffici dell'Autorità "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";
  - la previsione del predetto obbligo partecipativo mira a realizzare l'effettività della conciliazione, peraltro in un sistema che prevede l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale;
  - la partecipazione obbligatoria dell'operatore/gestore è volta a sopperire a un'eventuale insufficiente gestione del primo reclamo, consentendo al cliente di disporre di una sede di confronto gratuita, di tipo conciliativo, con il proprio operatore/gestore per risolvere il problema non risolto nella fase del reclamo.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalle comunicazioni inviate, ai sensi delle predette disposizioni, dall'Acquirente Unico agli Uffici dell'Autorità era emerso l'inadempimento sistematico da parte del Comune di Maierato (di seguito: Comune), nel periodo 1° gennaio 2025 – 30 giugno 2025, all'obbligo di partecipare alle procedure di conciliazione attivate nei

suoi confronti presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, non avendo partecipato a sette incontri conciliativi regolarmente convocati;

- a fronte di ciò, la Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità aveva inviato al Comune una comunicazione (prot. Autorità 55284 del 4 agosto 2025), invitandolo, oltre che a completare l'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, a prendere parte ai futuri incontri convocati;
- in considerazione della mancata partecipazione ad altri due incontri conciliativi regolarmente convocati, oltre al persistente mancato perfezionamento dell'abilitazione alla piattaforma telematica, l'Autorità con deliberazione 463/2025/E/com, ricevuta dal Comune in data 30 ottobre 2025, ha intimato a quest'ultimo l'adempimento all'obbligo partecipativo per i successivi incontri convocati dinanzi al Servizio Conciliazione, previo perfezionamento dell'abilitazione alla piattaforma telematica, avvertendo sulle conseguenze dell'ulteriore eventuale inottemperanza;
- ciò nonostante, il Comune non ha partecipato all'incontro conciliativo successivamente convocato (in data 30 dicembre) né completato l'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, pertanto l'inadempimento risulta reiterato;
- in particolare, dall'ultima nota di aggiornamento di Acquirente Unico del 31 marzo 2026 (acquisita con prot. Autorità 25217 del 3 aprile 2026) il Comune risulta, oltre non avere ancora completato l'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio Conciliazione, non avere partecipato alle procedure conciliative attivate nei suoi confronti nel periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025, per un totale di 10 incontri conciliativi regolarmente convocati, per i quali non ha formulato alcuna richiesta di rinvio degli incontri (ai sensi dell'articolo 10, comma 2, del TICO), né eccepito alcuna eventuale causa di inammissibilità delle relative domande di conciliazione, come previsto, a garanzia delle parti, quale ragione giustificatrice dell'assenza all'incontro, dall'articolo 8, comma 3, del TICO.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo del destinatario dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può avviare un procedimento sanzionatorio con eventuale chiusura con procedura semplificata, individuando, nella determinazione di avvio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della

sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni;

- nei casi di cui al citato articolo 13, comma 1, entro sessanta giorni dalla comunicazione di avvio, il destinatario del provvedimento finale può:
  - i. previa cessazione della condotta contestata ancora in essere e rinuncia alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, il che produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com);
  - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 13, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com).

**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 del Comune di Maierato;
- gli elementi acquisiti essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
  - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta omissiva del Comune contrasta con le disposizioni tese a realizzare l'effettività della conciliazione, nonché a sopperire a un'eventuale insufficiente gestione del primo reclamo consentendo al cliente di disporre di una sede di confronto gratuita, di tipo conciliativo, con il proprio operatore per risolvere il problema non risolto nella fase del reclamo. In particolare, dagli elementi acquisiti agli atti risulta, oltre al mancato completamento dell'abilitazione alla piattaforma telematica, la mancata partecipazione a tutte le procedure conciliative per le quali la società è stata convocata nel periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025, per un totale di 10 incontri regolarmente convocati;
  - con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e alla personalità dell'agente* non risultano circostanze rilevanti;
  - infine, in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, risulta che l'esercente abbia realizzato entrate extratributarie, ricavi dalla vendita di beni e servizi (e

proventi derivanti dalla gestione dei beni) pari ad euro 391.556,42 come risultante dal Bilancio di previsione dell'anno 2025;

- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie acquisite, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 7.690 (settemilaseicentonovanta).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento dell'obbligo violato, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, il perfezionamento da parte del Comune di Maierato dell'abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio di Conciliazione dell'Autorità e, nelle more del pagamento ridotto della sanzione, la sua partecipazione agli incontri eventualmente convocati dinanzi al Servizio di Conciliazione dell'Autorità, costituiscano presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti del Comune di Maierato, per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, della violazione di disposizioni in materia di obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione dell'Autorità e per l'adozione di provvedimenti sanzionatori, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lett. c), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 7.690 (settemilaseicentonovanta);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1 (oscurati, per ragioni di riservatezza, nelle parti relative ad altri soggetti e/o a persone fisiche);
4. di avvisare il destinatario della presente determinazione che, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
  - i) ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, **previo adempimento debitamente documentato delle misure di cui al precedente "Considerato, infine, che"**, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo dell'importo quantificato al precedente punto 2, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione **"Comunicati per operatori Pagamento Sanzioni Arera tramite pagoPA"** del sito istituzionale dell'Autorità, selezionando "Vai al pagamento" e poi "Crea pagamento spontaneo" ed indicando, oltre ai dati del debitore, nel "Dettaglio pagamento" "Fondo Sanzioni Arera", l'importo ridotto

- di **euro 2.563,33** (duemilacinquecentosessantatre/33), nonché, nel campo causale, “Fondo Sanzioni Arera determinazione DSAI/6/2026/idr”;
- ii) in alternativa al punto precedente, proseguire con l’ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, sanzioni di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., previo adempimento debitamente documentato delle misure ivi descritte – che dovranno essere comunicati all’Autorità mediante l’invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell’articolo 13 dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l’estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
  6. 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;
  7. 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;
  8. di comunicare che, ai sensi dell’articolo 3, comma 1, dell’Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per la comunicazione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
  9. 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](mailto: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;
  10. 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 9;
  11. di comunicare il presente provvedimento al Comune di Maierato (P.IVA 01532380795) mediante PEC all’indirizzo [protocollo.maierato@asmepec.it](mailto:protocollo.maierato@asmepec.it) e di pubblicarlo sul sito *internet* dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 17 aprile 2026

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*