

**DETERMINAZIONE DSAI/20/2023/EEL**

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI CONDIZIONI ECONOMICHE  
PER IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA. EVENTUALE CHIUSURA CON  
PROCEDURA SEMPLIFICATA**

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

Il giorno 10 novembre 2023

**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 del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 e s.m.i.;
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i.;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 29 dicembre 2007, n. 348/07, di approvazione delle "Condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione" e s.m.i. (di seguito: TIC 08/11);
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 199/11, di approvazione del "Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione – Periodo di regolazione 2012-2015" (di seguito: TIC 12/15);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel, di approvazione del "Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione (TIC) (2016-2019)" (di seguito: TIC 16/19);
- la deliberazione dell'Autorità 6 settembre 2022, 409/2022/E/eel (di seguito: deliberazione dell'Autorità 409/2022/E/eel);
- il chiarimento dell'Autorità del 3 luglio 2008;
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 569/2013/S/gas;

- l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 243/2012/E/com, recante "Adozione del nuovo regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni" e s.m.i. (di seguito: deliberazione 243/2012/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;
- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell'articolo 6, comma 8, del TIC 08/11, del TIC 12/15 e del TIC 16/19, le imprese che esercitano l'attività di distribuzione di energia elettrica non possono imporre al richiedente l'esecuzione di una prestazione relativa al servizio di connessione, oneri ulteriori rispetto a quelli previsti dai citati TIC;
- l'Autorità ha chiarito, in data 3 luglio 2008, nella sezione "domande e risposte" relative alle "Condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione – TIC", pubblicate sul sito *internet* dell'Autorità medesima, che l'applicazione di corrispettivi non è ammissibile, ai sensi dell'articolo 6, comma 8, del TIC, nel caso di accessi a vuoto a seguito di interventi per segnalazioni errate di guasto ovvero nel caso di disservizi dipendenti dall'impianto del cliente finale.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con deliberazione 409/2022/E/eel, l'Autorità ha approvato un programma di cinque verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di energia elettrica – tra cui Unareti S.p.A. (di seguito anche società) – in materia di continuità del servizio;
- in attuazione di tale programma, l'Autorità, in collaborazione con i militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza ha effettuato, nei giorni 8 – 11 novembre 2022, una verifica ispettiva presso la sede legale della società;
- dall'ascolto di una chiamata, estratta a campione nel corso della verifica ispettiva, ricevuta dal centralino di pronto intervento della società il 17 febbraio 2021 (alle ore 00.21), è emerso che l'operatore, a fronte di una segnalazione di interruzione della fornitura, ha informato il chiamante che qualora, in seguito all'uscita, la squadra di pronto intervento non avesse rilevato alcuna interruzione della fornitura attribuibile a guasti degli impianti del distributore, avrebbe sostenuto un onere da corrispondere ad Unareti S.p.A. (file 6SR\_BT\_TER in doc 2.5c allegato alla *check list*);
- successivamente all'analisi della documentazione della verifica ispettiva, gli Uffici dell'Autorità hanno inviato alla società con nota del 13 marzo 2023 (prot. Autorità 17006) una richiesta di informazioni volta, tra l'altro, a conoscere se le loro procedure prevedessero l'applicazione di un corrispettivo per accesso a

vuoto a seguito di chiamata di pronto intervento, specificando in quanti casi e per quale ammontare complessivo siano stati applicati tali corrispettivi negli anni 2018-2022;

- dall'esame della risposta della società del 16 maggio 2023 (acquisita con prot. Autorità 32973) alla citata richiesta di informazioni è emerso che la stessa, in violazione dell'articolo 6, comma 8, del TIC 16/19 nonché del citato chiarimento dell'Autorità del 3 luglio 2008, ha richiesto, per gli anni 2018 e 2019, ai clienti finali che segnalavano un'anomalia nel servizio di distribuzione di energia elettrica, un corrispettivo nel caso in cui, a seguito di un intervento tecnico, venisse accertato che il disservizio lamentato fosse imputabile all'impianto del cliente finale; in particolare la società ha ammesso, con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, che *“le procedure interne di Unareti non hanno mai previsto l'applicazione di un corrispettivo per accesso a vuoto in caso di segnalazione di interruzione da parte dei clienti finali. Per gli anni 2018 e 2019, tuttavia, è emerso un disallineamento della prassi in uso rispetto a tali procedure; tale incoerenza è stata intercettata e risolta nel corso dello stesso 2019 nell'ambito delle ordinarie procedure di gestione del sistema qualità aziendale adottate dalla Scrivente. La circostanza appena descritta ha generato 300 casi applicazione del contributo in esame, per un ammontare complessivo pari a € 45.209,33 (IVA esclusa) di cui € 30.281,20 euro (IVA esclusa) effettivamente incassati, corrispondenti a n.206 casi”*.

#### **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 dell'impresa destinataria 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 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 individuare, nella determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio 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 5, comma 1, entro trenta giorni dalla comunicazione della determinazione di avvio, il destinatario della stessa può:
  - i. effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, il che, unitamente alla cessazione delle condotte

- contestate, produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 5, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 5, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 di Unareti S.p.a.;
- gli elementi acquisiti, anche tenuto conto di quanto dichiarato dalla società con la citata nota 16 maggio 2023 (acquisita con prot. Autorità 32973), essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza delle contestazioni, consentono, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 243/2012/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
  - quanto al criterio della *gravità della violazione* la condotta contestata si pone in contrasto col diritto degli utenti finali ad una corretta applicazione delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica. La società ha ammesso, con la citata nota del 16 maggio 2023, che il contributo oggetto di contestazione sarebbe stato richiesto, per i soli anni 2018 e 2019, in 300 casi e per un ammontare complessivo pari a € 45.209,33 (IVA esclusa) di cui € 30.281,20 euro (IVA esclusa) effettivamente incassati, corrispondenti a 206 casi. Inoltre, con la medesima nota, la società ha dichiarato che *“a fronte delle evidenze emerse in sede della verifica ispettiva del 8-11 novembre u.s. (cfr. telefonata codice 6SR\_BT\_TER), la Scrivente ha proceduto a reiterare la specifica informativa interna in materia già indirizzata agli operatori di centralino di pronto intervento nel 2019 e a integrare la stessa nel materiale formativo ad essi dedicato”*;
  - con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione* la società ha dichiarato, con la citata nota del 16 maggio 2023, di aver avviato l'*iter* per la completa restituzione di quanto incassato ma non ha ancora documentato di aver completato tale restituzione;
  - in merito alla *personalità dell'agente* rileva che la società sia stata sanzionata, con deliberazione 569/2013/S/gas, per violazione in materia di pronto intervento gas;

- in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, si rileva, dal bilancio d'esercizio relativo all'anno 2022, che Unareti S.p.A. ha realizzato ricavi pari a euro 464.044.203;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura di euro 16.290 (sedicimiladuecentonovanta).

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in ragione della prevalenza della tutela dell'interesse degli utenti ad ottenere la restituzione degli importi indebitamente riscossi dalla società, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, l'invio della prova documentale di tali restituzioni costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

**DETERMINA**

1. di avviare un procedimento nei confronti di Unareti S.p.a. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, della violazione dell'articolo 6, comma 8, del TIC 16/19 nonché del chiarimento dell'Autorità del 3 luglio 2008 e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 16.290 (sedicimiladuecentonovanta);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare che il destinatario della presente determinazione, entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
  - i. ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, previo invio della prova documentale delle avvenute restituzioni agli utenti degli importi indebitamente riscossi dalla società (mediante autocertificazione ai sensi degli articoli 47 e 76 del d.P.R. 445/2000), rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo del valore di quella quantificata al precedente punto 2, utilizzando il modello "F23" (recante codice ente "QAE" e codice tributo "787T"), mediante delega ad una banca o alle Poste Italiane S.p.a., oppure direttamente al concessionario del servizio di riscossione, ai sensi del decreto legislativo 237/97;
  - 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, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;

5. di prevedere che l'invio della prova documentale del pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., contestualmente all'invio della prova documentale (mediante autocertificazione ai sensi degli articoli 47 e 76 del d.P.R. 445/2000) delle avvenute restituzioni agli utenti degli importi indebitamente riscossi dalla società, determini, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di designare, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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. Luciano Moccia, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione Servizi Ambientali e Infrastrutture Energetiche della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4 *bis*, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 120 (centoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 4 *bis*, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/com, il termine per l'adozione del provvedimento finale è di 220 (duecentoventi) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 33 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/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 8 dell'Allegato A della deliberazione 243/2012/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 alla società Unareti S.p.a. (P.IVA 12883450152) mediante PEC all'indirizzo [unareti@pec.unareti.it](mailto:unareti@pec.unareti.it) di pubblicarlo sul sito *internet* dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

Milano, 10 novembre 2023

Il Direttore  
*avv. Michele Passaro*